

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030050255

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 31 de Diciembre de 2025

Señor(a)

YOLIMA CASTERLLANOS

NOA SAN SEBASTIAN MNZ E LTE 6 - AGUAS CALIENTES

Teléfono 3222150225

Correo Electrónico

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 28972322 de 18 de Diciembre de 2025

Número de cuenta 1089541-9

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28972322

Fecha del acto que se notifica: 19/12/2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO:	<u>1089541</u>
PETENTE:	<u>YOLIMA CASTERLLANOS</u>	
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28972322 18/12/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030050255 31/12/2025</u>	
Fecha de fijación:	<u>22/01/2026</u>	
Fecha de desfijación:	<u>28/01/2026</u>	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	28972322	Fecha de creación:	18/12/2025
Número de cuenta:	1089541-9	Meses reclamados:	1
Peticionario:	YOLIMA CASTERLLANOS		
Dirección:	NOA SAN SEBASTIAN MNZ E LTE 6 - AGUAS CALIENTES		
Teléfono:	3222150225		
Municipio:	San José De Cúcuta	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	19/12/2025		
Causa del reclamo:	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		
Detalle de lo solicitado: La señora Yolima Castellanos con cédula 1005066250, teléfono 3222150225, en calidad de arrendataria, manifiesta inconformidad por el concepto de Reconexión del servicio por valor de \$60,060 en el periodo facturado desde el 11/11/2025 hasta el 11/12/2025. Manifiesta que personal de la empresa se acercó para suspender el servicio, pero ella informó al funcionario que no le suspendiera porque no estaba recibiendo las facturas, por lo que la suspensión no se realizó. Después fue contactada para la reconexión, sin embargo, indicó que en ningún momento le suspendieron el servicio y que siempre contó con suministro normal. A pesar de ello, el funcionario acudió a la vivienda y tomó fotografías del medidor. Por esta razón, no está de acuerdo con el cobro, ya que afirma que nunca se efectuó la suspensión y que siempre tuvo energía eléctrica. No autoriza revisión de medidor y solicita notificación a la vivienda San Sebastián Manzana E Lote 6 - Aguas Calientes			
Decisión: Estimada señora Yolima Castellanos: Reciba un cordial saludo. Agradecemos sinceramente la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite avanzar en la construcción de soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, referida a la inconformidad por el cobro de la reconexión en medidor por valor de \$60.060 para el cliente 1089541, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos: Luego de revisar y analizar la información en nuestro sistema comercial, se verificó que al cliente 1089541 se le realizó la suspensión del servicio de medidor bajo la orden 32814970, ejecutada el día 18 de noviembre de 2025 a las 12:31:13 a.m., con la siguiente observación:			

Se llega al predio, se observa medidor en gabinete en buen estado, funciona apartamento familiar, se sincroniza terminal, no se cancela orden, se procede a suspender de breaker por poco espacio en bornera.

Posteriormente, se informa que el día 18-11-2025 se validó en el sistema comercial de CENS que el cliente realizó un abono por valor de \$232.000, por lo cual se generó la orden de reconexión No. 32825932, ejecutada en terreno el mismo día, con la siguiente observación:

Se encontró reconectado el medidor, tapa bornera y conexiones conforme, usuario ausente en el momento.

Es importante señalar que, según la cláusula 48 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, se procede a la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato en los siguientes casos:

Efectuar sin autorización de CENS la reconexión del servicio cuando este se encuentre suspendido.

La falta de pago de dos (2) períodos de facturación consecutivos dentro de la fecha señalada, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores no objeto de reclamo.

El contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes puede consultarlo en el siguiente enlace: Contrato de Servicios Públicos ¿ CENS [https://sedeelectronica.cens.com.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios/contr¿](https://sedeelectronica.cens.com.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios/contr)

De acuerdo con lo anterior, no se accede a la reclamación y se confirma el valor facturado de \$60.060 por concepto de reconexión de medidor, correspondiente al período comprendido entre el 11/11/2025 y el 01/12/2025.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Ha sido un verdadero gusto atenderle. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que desee compartir.

¡Le deseamos un excelente día!

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De

Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 0

Resuelto por:



DIANA PAOLA TORRES ACEVEDO
AGENTE DE SERVICIO