

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 11 de Febrero de 2026

20261030004851

Señor(a)
ZUNEIDA BAYONA ARENAS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29292003 de 19 de Enero de 2026

Número de cuenta XXX

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°: 29292003

Fecha del acto que se notifica: 02-02-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ZUNEIDA BAYONA ARENAS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29292003 19/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004851 11/02/2026
Fecha de fijación:	16/03/2026
Fecha de desfijación:	20/03/2026
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29292003	Fecha de creación:	19/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ZUNEIDA BAYONA ARENAS		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	02/02/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		
Detalle de lo solicitado: La señora Zuneida Bayona Arenas, identificada con cédula 60.416.042 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de usuaria del servicio (Mamá del propietario) manifiesta inconformidad por los valores facturados relacionados con la conexión del servicio de energía el día 18/12/2025 bajo revisión N°32934855 debido a que en la DATA de la legalización se le entregó información materiales facturados por un total de \$538,276 pesos y el IVA por valor de \$83,516 pesos y verificando en su factura entregada el día 16/01/2025 se facturaron valores por valor de \$769,460 pesos y saldo de IVA por valor de \$101,282 lo cual no comprende y solicita se verifique y se ajusten los valores reales cobrados. Además informa que ya contaba con todo en terreno, lo unico que se requería era el medidor y el cable concentrico.			
Decisión: Estimada señora Zuneida Bayona Arenas, Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Teniendo en cuenta que su solicitud, identificada en el asunto, se refiere a la inconformidad por el cobro de los valores facturados con la conexión del servicio de energía (legalización) realizada el día 18/12/2025 bajo revisión N° 32934855, daremos respuesta en los siguientes términos: Una vez analizada su reclamación y verificado nuestro sistema comercial, se elevó la consulta a nuestra área encargada, la cual realizó la verificación de los costos mencionados por el			

cliente. Efectivamente, estos hacen referencia a los materiales utilizados en la instalación del servicio de energía.

Así mismo, le informamos que el valor adicional reflejado en la factura corresponde a los costos por mano de obra y la certificación de cumplimiento RETIE, los cuales no habían sido facturados previamente. De igual manera, dichos valores ya fueron socializados con el cliente en terreno, el cual ha quedado conforme.

Adicionalmente, se relaciona los costos:

-MANO DE OBRA INSTALACION DE ACOMETIDA PARCIAL NUEVO SUMINISTRO = \$221,200 pesos.

-DECLARACION DE CUMPLIMIENTO RETIE PARA INSTALACIONES INTERNAS MONOFASICAS Y BIFASICAS \$93,500 pesos.

Por lo que conforme a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios con condiciones Uniformes CENS S.A. E.S.P., se enuncia en Cláusula 11-Cargo por conexión y estudio preliminar: De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 136 de la ley 142 de 1994, CENS podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato. CENS no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el SUScriptor o USUARIO cumpla las suyas.

Visto lo anterior no se accede a su reclamación y se confirma el cobro facturado en el periodo objeto de reclamo.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez

AGENTE DE SERVICIO