

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030008090

7200
CE7214

XXX, 06 de Marzo de 2026

Señor(a)
JOSE GUILLIN SALAZAR
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29728915 de 18 de Febrero 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°: 29728915
Fecha del acto que se notifica: 24/02/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JOSE GUILLIN SALAZAR
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29728915 18/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030008090 06/03/2026
Fecha de fijación:	06/04/2026
Fecha de desfijación:	10/04/2026
<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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29728915	Fecha de creación:	18/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JOSE GUILLIN SALAZAR		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/02/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor José Guillin Salazar, identificado con cédula de ciudadanía N.º 88.281.516 expedida en Ocaña, teléfono XXX, en calidad de persona encargada, manifiesta inconformidad por el cobro de reconexión del servicio de energía reflejado en la factura N.º 1088434302, correspondiente al período comprendido entre el:</p> <p>-17/01/2026 y el 16/02/2026, por valor de \$64.300.</p> <p>Indica que aproximadamente desde hace dos (2) años no se cancelan facturas del servicio, razón por la cual no comprende el valor generado por concepto de reconexión, teniendo en cuenta que no se está haciendo uso del servicio de energía ni se han realizado pagos recientes a la cuenta del cliente.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor José Guillin Salazar,</p> <p>Reciba un cordial saludo. En primera medida, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>En relación con su reclamación mencionada en el asunto, referente a la inconformidad por el cobro de reconexión facturado en el último período, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>Tras verificar en nuestro sistema comercial, se evidenció que en la factura No. 1088434302, correspondiente al período comprendido entre el 17/01/2026 y el 16/02/2026, del usuario No. 1056514, por un valor total de \$73.654, se incluyó un cobro por concepto de reconexión por</p>		

valor de \$64.300 pesos.

No obstante, al realizar una validación adicional en nuestro sistema comercial, se identificó un error en el cambio de días dentro de los parámetros del proceso, por lo cual no correspondía efectuar ni facturar la reconexión del servicio.

En consecuencia, se aplicó el descuento del valor cobrado por reconexión, equivalente a \$64.300, quedando un saldo pendiente por pagar de \$9.354.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, nuestra empresa CENS S.A.S, accede a su reclamación interpuesta ante cobro reconexión del servicio de energía.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación pudo haberle ocasionado y le ofrecemos sinceras disculpas por las molestias causadas. Reiteramos nuestro compromiso con la transparencia, la mejora continua de nuestros procesos y la prestación de un servicio oportuno y de calidad.

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