

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030012368

7200
CE7214

XXX, 14 de Abril de 2026

Señor(a)
DARWIN DUARTE
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 30082088 de 24 de Marzo de 2026
Número de cuenta XXX

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	DARWIN DUARTE
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30082088 24/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030012368 14/04/2026
Fecha de fijación:	24/04/2026
Fecha de desfijación:	30/04/2026
<small>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>	

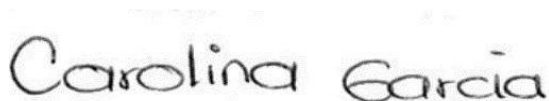
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 30082088
Fecha del acto que se notifica: 31/03/2026

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

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	30082088	Fecha de creación:	24/03/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	DARWIN DUARTE		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	31/03/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Darwin Duarte, identificado con cédula Nro. 1.093.762.299, teléfono XXX, en calidad de familiar del propietario, presenta inconformidad por el cobro \$64,300 por concepto de reconexión de medidor, en el periodo del 10-02-2026 al 10-03-2026, usuario manifiesta que en ningún momento se realizó reconexión del servicio, solicita que le retiren ese cobro para pagar su factura y desea que le muestren evidencias del proceso según el sistema, no autoriza costos de la revisión al medidor.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Darwin Duarte:</p> <p>Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y trabajar en soluciones eficaces que se ajusten a sus expectativas.</p> <p>Con relación a su solicitud, identificada en el asunto, sobre la inconformidad con el cobro por reconexión del servicio por valor de \$64,300, facturado en el periodo comprendido entre el 10-02-2026 al 10-03-2026, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>De acuerdo con la Cláusula 48: Suspensión por incumplimiento del contrato, se considera causal de suspensión la falta de pago de dos (2) periodos de facturación consecutivos dentro de la fecha señalada, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.</p> <p>Al validar la información en nuestro sistema, se evidenció la factura Nro. 1088417803 por valor de \$ 317,993, con dos periodos en atraso y fecha de suspensión inmediata.</p> <p>Por esta razón, se generó la orden de suspensión Nro. 33154171, ejecutada el día 17 de febrero del 2026, donde indican qué:</p>		

Se realizó visita al inmueble; sin embargo, al momento de la atención no se encontró persona en el lugar, por lo que se registró usuario ausente. Se procedió a sincronizar el terminal, motivo por el cual la orden no fue cancelada.

Durante la verificación técnica, se encontró la tapa bornera en condiciones conformes y el medidor ubicado en gabinete, con acometida compartida. Debido a la situación identificada, se efectuó la suspensión desde el breaker, considerando además que existe poco espacio en la bornera.

Se deja constancia de que en el inmueble funciona un apartamento de uso residencial familiar.

Posteriormente, se realizó la reconexión del servicio bajo orden Nro. 33169182, ejecutada el día 18 de febrero del 2026, lo que generó el cobro correspondiente.

Durante la visita técnica mencionada, se registraron las siguientes observaciones:

Se realizó la visita al sitio, donde se observó una vivienda familiar habitada. Durante la inspección se verificó que el medidor se encuentra ubicado en gabinete y que la tapa de la bornera está conforme. Se procedió a ajustar un tornillo de la bornera como medida correctiva.

Durante la atención, el usuario manifestó inconformidad, indicando que en ocasiones anteriores no le habían suspendido el servicio y expresó su intención de presentar una queja directamente ante CENS. Al momento de la visita, el usuario no suministró datos personales.

Debido al estado de alteración y molestia del usuario, no fue posible instalar el sello correspondiente, razón por la cual, y priorizando la seguridad, se optó por retirarse de la zona dejando constancia de la situación presentada. Se encontró reconectado de medidor.

Con base en lo anterior, no es posible acceder a su reclamación, por lo que se confirma el cobro por reconexión del servicio por valor de \$64,300.

En CENS, nuestro propósito 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, que incluye la Ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos y las disposiciones internas vigentes.

Ha sido un 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: 182,853

Resuelto por:



KRISBELL JULIANA CONTRERAS CAI
AGENTE DE SERVICIO