

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20261030034103

7200
CE7214

XXX, 21 de Septiembre de 2026

Señor(a)
JESUS ALBERTO MENDOZA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 31910097 de 31 de Agosto 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°: 31910097
Fecha del acto que se notifica: 10/09/2026

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,



Angelica Isabel Parada Mendez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JESUS ALBERTO MENDOZA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31910097 31/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030034103 21/09/2026
Fecha de fijación:	07/10/2026
Fecha de desfijación:	14/10/2026
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 desconoce 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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al cese del aviso."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	31910097	Fecha de creación:	31/08/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JESUS ALBERTO MENDOZA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	10/09/2026		
Causa del reclamo:	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		
Detalle de lo solicitado: El señor Jesus Mendoza identificado con cedula 1090478868 de cucuta, tel. XXX, en calidad de usuario reclama por el cobro de la reconexion del servicio, donde informa que la factura se encontraba por dos meses y aun asi suspendieron de poste, usuario indica que realizo la consulta con el funcionario quien manifiesta que como la anterio se hizo de poste esta igualmente se realizara de poste			
Decisión: Le saludamos y agradecemos, en primera medida, la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, con el propósito de brindar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Teniendo en cuenta que su solicitud, identificada en el asunto, se relaciona con su inconformidad frente al cobro por concepto de reconexión desde poste, por valor de \$123.500, CENS S.A. E.S.P. se permite dar respuesta en los siguientes términos: Una vez analizada su reclamación y realizada la verificación correspondiente en nuestro sistema comercial, se evidenció que el día 17/07/2026 se generó una suspensión del servicio desde poste, registrada bajo la revisión técnica N.º 33754011. De acuerdo con las observaciones consignadas durante la visita, el personal técnico se presentó en el predio y realizó varios llamados, sin obtener respuesta por parte del usuario, registrándose la novedad de usuario ausente. Asimismo, se verificó que no se registraba pago de la obligación en el sistema comercial y se procedió con la suspensión del servicio desde poste. Durante la intervención se efectuaron las verificaciones técnicas correspondientes, entre ellas, la comprobación de ausencia de tensión en la bornera mediante pinza amperimétrica. Adicionalmente, se dejó constancia de las condiciones encontradas en el			

equipo de medida y su sistema de protección.

Posteriormente, con ocasión de su reclamación, se realizó una revisión de los antecedentes asociados a la suspensión del servicio. Como resultado, se evidenció que, en una suspensión anterior, el servicio también había sido suspendido desde poste, debido a que el equipo de medida se encontraba ubicado al interior de un área enrejada y con candado, situación que impedía el acceso directo al mismo. Esta condición quedó registrada en las observaciones de la respectiva visita técnica.

En consideración a dicho antecedente y a las condiciones de acceso previamente evidenciadas en el predio, se generó nuevamente la orden de suspensión desde poste, con el propósito de garantizar la ejecución efectiva de la medida y evitar que las condiciones de acceso existentes impidieran su realización.

De igual manera, se verificó que, para la fecha de la suspensión, el usuario cumplía con las condiciones establecidas para la aplicación de dicha medida. En este sentido, desde el proceso de Cartera se gestionan las órdenes de suspensión procurando que estas puedan ejecutarse de manera efectiva y contribuyan a la normalización de las obligaciones pendientes.

Por lo anterior, la modalidad de suspensión desde poste aplicada en este caso obedeció a los antecedentes registrados y a las condiciones de acceso identificadas previamente en el inmueble, circunstancias que fueron consideradas para garantizar la efectividad de la orden de suspensión.

Adicionalmente, es pertinente señalar lo establecido en la Cláusula 48 ¿ Suspensión del Servicio, del Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes, la cual contempla, entre otros, el siguiente evento:

¿4) No pagar la factura expedida por LA EMPRESA dentro de la fecha señalada, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos. En el evento de que exista mora en el pago de más de un período LA EMPRESA podrá requerir la cancelación inmediata.¿

En consecuencia, teniendo en cuenta la información verificada en nuestros sistemas, los antecedentes de las visitas técnicas y las condiciones evidenciadas en el predio, se confirma la procedencia del cobro facturado por concepto de reconexión desde poste, por valor de \$123.500, correspondiente al periodo objeto de reclamación.

Por lo anteriormente expuesto, no se accede favorablemente a la solicitud de retiro del cobro reclamado, toda vez que se encuentra asociado a una suspensión ejecutada conforme a las condiciones y antecedentes registrados en el servicio.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las

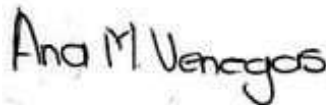
solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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:



ANA MARIA VENEGAS CARRILLO
AGENTE DE SERVICIO