

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 185077	
PETENTE: <u>CAROLINA SANCHEZ ARENAS</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20251020011800 - 15/05/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030022597 - 16/06/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>03/07/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>09/07/2025</u>	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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."	

CE7214

Cúcuta, 16 de junio de 2025

20251030022597

Señora

CAROLINA SANCHEZ ARENAS Número de cliente: **185077**

Calle 17 Número 14-70 - Toledo Plata

Teléfono: 3229221141

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020011800 de fecha 15/05/2025
Proceso: 26288619

Reciba un cordial saludo:

CENS S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa, relacionada con el número del asunto, a través del presente aviso:

Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030021021**
Fecha del acto que se notifica: **03/06/2025**

Frente a la decisión adjunta procede el recurso de queja, el cual deberá ser interpuesto ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguientes a partir de la notificación del presente acto administrativo.

Se hace constar que la notificación por aviso 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.

Cordialmente,



OLGA LILIANA GARCIA PEREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Ocaña, 03 de junio de 2025

20251030021021

Señora

CAROLINA SANCHEZ ARENAS Usuario **185077**

Calle 17 número 14-70 barrio Toledo Plata

Correo electrónico: yajairacarolinasanchezarenas@gmail.com

Teléfono: 3229221141

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020011800 de fecha 15 de mayo de 2025
Número de Expediente: 202503350

Por el cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 25911977
Notificación electrónica 12 de mayo de 2025

Reciba usted un cordial saludo.

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, el Profesional P1 Canal escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

Antecedentes

El día 21 de abril de 2025, la señora Carolina Sánchez Arenas presentó ante CENS S.A. E.S.P. un reclamo bajo radicado número 25911977, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 185077, solicita:

“reclama por el cobro generado como instalación de medidor por valor de \$160.000, ya que en la revisión hubo cambio de medidor de uno que ya estaba instalado. Manifiesta que en terreno no se informo que se iba a carga este cobro.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 25911977 del 07 de mayo de 2025, en el que se resolvió:

“Esta acta fue firmada por la señora Carolina Sánchez. Por lo anteriormente expuesto el valor fue correctamente cobrado.”

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.”

Recurso interpuesto

No conforme con lo resuelto, la señora Carolina Sánchez Arenas interpuso recurso de apelación del día 15 de mayo de 2025 bajo radicado 20251020011800, en el cual argumenta lo siguiente:

“la presente es con el motivo de apelación por el proceso No.25911977, la causa o motivo de reclamación es el cobro generado como instalación por \$160,000, el día 12 de marzo de 2025 llega a cambiar el medidor un trabajador de centrales el cual solo quito el medidor anterior que se encontraba dañado con el ciclo métrico corrido y colocan el nuevo medidor con colocar tapa bornera, donde dejan el medidor o contador antiguo retirado pero allí como anexo a esta petición como prueba la foto ultima antes de ser retirado el contador dañado, donde se evidencia que no hubo uso de materiales ni se hizo una instalación, ni nueva acometida, para generar este cobro tan exagerado.”

Revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	25911977	21 de abril de 2025
2	Acto administrativo	25911977	07 de mayo de 2025
3	Notificación Electrónica	ID Mensaje 73738	12 de mayo de 2025
4	Recurso de apelación	20251020011800	15 de mayo de 2025

Considerando

Que procede el Profesional P1 Canal escrito a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

1. Efectuadas las verificaciones, CENS S.A. E.S.P, considera que el escrito presentado no cumple con los requisitos de procedibilidad. El artículo 74 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo dispone que el recurso de apelación procede ante el superior jerárquico que profirió el acto.

“Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. (...) 2- El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito (...)

No obstante, lo anterior, existe una norma especial soportada en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, la cual determina que el recurso de apelación procede únicamente de manera subsidiaria al ejercicio del de reposición, con lo cual se asegura que si el usuario decide ejercer dicho recurso de alzada debe solicitarlo junto con el de reposición, garantizando de esta manera que el control de legalidad se realice tanto en sede de la empresa como en sede de la superintendencia.

Consecuente con lo anterior, se verificó el oficio presentado, y se logró validar que el recurso de apelación fue interpuesto de manera directa ante nuestra empresa. Por ende, no fue impetrado con estricto cumplimiento de la exigencia procedimental establecida en la ley especial aplicable a la materia y dispuesta por el legislador en los artículo 154 y 159 de la ley 142 y por consiguiente se debe proceder a su rechazo.

Finalmente, nos permitimos informarle que para la presente actuación procede el recurso de queja de conformidad con el procedimiento descrito en el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA- que regula los recursos que proceden contra los actos administrativos, citando que el recurso de queja procede cuando se rechace el de apelación, el cual podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, es decir, frente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Por las consideraciones expuestas, las pretensiones y argumentos del recurrente no están llamados a prosperar, en consecuencia, nuestra empresa

Decide

Primero: Rechazar el recurso de apelación interpuesto directamente ante nuestra empresa en contra de la decisión administrativa del 07 de mayo de 2025 que da respuesta a la petición inicial identificada con el radicado No. 25911977 del 21 de abril de 2025, por improcedente debido a que incumple el requisito de procedibilidad establecido por la Ley.

Segundo: Informar que contra la presente decisión procede el recurso de queja, el cual deberá ser interpuesto ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguientes a partir de la notificación del presente acto administrativo.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 26288619

Proyectó: Jennyfer V.