

CE7214

Cúcuta, 21 de agosto de 2025

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	637280
PETENTE:	YOJANA NIÑO MADARIAGA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto X (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020017882/21/07/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030032089/21/08/2025
Fecha de fijación:	12/09/2025
Fecha de desfijación:	18/09/2025
<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>	

20251030032089

Señora
YOJANA NIÑO MADARIAGA Número de cliente: **637280**
Kardex 91-1 - La Estación
Teléfono: 3142360899
Gamarra, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020017882 de fecha 21/07/2025
Proceso: 27130618

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. **20251030030746**
Fecha del acto que se notifica: **11/08/2025**

Contra la decisión entregada 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 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 todos 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 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,



RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 11 de agosto de 2025

20251030030746

Señora
YOJANA NIÑO MADARIAGA Usuario **637280**
Dirección: KDX91-1 La Estacion
Telefono: 3142360899
Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020017882 del 21/07/2025
Número de Expediente: 201817325

Estimada Yojana,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Petición

1. Solicito a la empresa CENS S.A. E.S.P. CORREGIR EL RECIBO DE SERVICIO DE ENERGIA, que me esta llegando por un valor de \$514.111, por el consumo real.
2. Solicito a CENS S.A. E.S.P, cambiar el medidor solicito no continuar con estos cobros lesivos, que vulneran el debido proceso.

Visto lo anterior, se procede a relacionar así:

Consideraciones

Que hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base a las normas de servicios públicos domiciliarios ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

Aclarado lo anterior y con el propósito de atender su inconformidad, es importante indicar que en el presente caso solo proceden las reclamaciones contra los últimos 5 periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual regula: Artículo 154 - "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos".

Es preciso indicar que de la factura por valor de \$514.111, corresponde al periodo del 11/06/2025 al 10/07/2025 y el consumo de 396 kilovatios hora liquidados en esta factura fueron reclamados el 17/07/2025 y notificado personalmente el mismo día.

Que, de acuerdo con lo anterior, la empresa procederá a atender como recurso de reposición el reclamo del consumo de 396 kilovatios con proceso 27130618, de manera independiente a este acto administrativo.

Teniendo en cuenta que en el actual escrito solicita corregir la factura del servicio de energía por el valor de \$514.111 y este valor además del consumo que se atenderá de manera independiente, presenta valores pendientes por cancelar que no fueron reclamados en la petición antes mencionada, ya que en el reclamo 27082426 del 17/07/2025 y en el recurso 20251020017882 del 21/07/2025 se hizo énfasis sobre el consumo del periodo 11/06/2025 – 10/07/2025, por lo tanto sobre el valor \$193,412, por concepto de saldo anterior más 4948 por concepto de intereses por mora, será atendido mediante este acto administrativo con el fin de darle los recursos de ley.

Ahora bien, la factura No. 1082805719 del periodo anterior comprendido entre el 10/05/2025 – 10/06/2025 le llegó por un valor de \$ 763,412.

Periodos de atrasos: 2
 Fecha de último pago: 10/ABR/2025
 Último pago: \$1,142,807
 Pago oportuno hasta: INMEDIATO
 Pago con recargo hasta:
 Fecha de suspensión: INMEDIATO

Por tus servicios pagas:

\$ 763,412

Ahora al valor anterior, se le realizó un pago parcial de \$ 570.000 el 17/06/2025, como se evidencia en la siguiente imagen:

Fecha Pago	Tipo Pago	Caja	Recau.	Lote	Fecha Actualización	Valor
17/06/2025	A	15	2	1	18/06/2025	570,000

De la operación matemática de resta nos da un saldo pendiente por pagar de \$193,412 por consiguiente fue cargado a la factura No. 1083533249 como saldo anterior, más un interés de mora por 948 pesos. Como se observa en la siguiente imagen:

Detalle									
Empresa / Grp. Cartera					Nro. Proceso				
No Aplica									
Código	Concepto	Nro. Proceso	Cantidad	Valor	Saldo Anterior	Tipo	Nro. Factura	Ind. Pago	
1	CONSUMO ACTIVA		396	346,038	193,412	D	1083533249		🟡
100	SUBSIDIO		173	-57,430	0	D	1083533249		🟢
3393	INTERES MORA			948	0	D	1083533249		🔴
24	IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO		0	31,143	0	D	1083533249		🔴
				TOTAL:	\$ 320,699		\$ 193,412		

1 a 4 de 4 registros

Que teniendo en cuenta lo anterior, se tiene al no cancelar el total de la deuda factura en el mes de junio de 2025 la empresa no encuentra procedente retirar el saldo pendiente por cancelar, ni el valor de los intereses por mora causados por el saldo pendiente por pagar.

Ha sido un gusto atenderle y esperamos de esta manera haber atendido lo requerido si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic al botón Servicios en línea y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

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

Así pues, reiterar que CENS S.A E.S.P. tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P.

Decide

Primero: No acceder a la reclamación presentada contra el saldo anterior de \$193,412 al usuario No. 637280, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: No acceder a la reclamación presentada contra el valor de \$948 por concepto de intereses por mora al usuario No. 637280, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

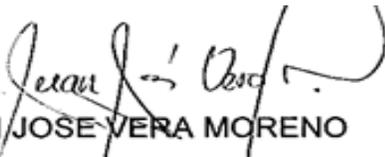


Grupo-epm
NIT: 890500514-9



Tercero: Comunicar que Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos según sea el caso.

Cordialmente,


JUAN JOSE VERA MORENO
Profesional P1 Canal Escrito

Proyectó: Anyi Ascanio

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina