



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 12 de noviembre de 2025

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: <u>295064</u>	
PETENTE: <u>RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto <input checked="" type="checkbox"/> X	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20251020025333 - 10/10/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030043838 - 12/11/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>17/12/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>23/12/2025</u>	
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."	

20251030043838

Señor

RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS Número de cliente: **295064**

Dirección 1: Vereda La María –

Dirección 2: Kardex 7-1 vereda La María

Teléfono: 3156768388

Río de Oro, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020025333 de fecha 10/10/2025
Proceso: 28129882

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. **20251030042322**

Fecha del acto que se notifica: **30/10/2025**

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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Ocaña, 30 de octubre de 2025

20251030042322

Señor

RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS Usuario **295064**

Dirección 1: Vereda La María –

Dirección 2: Kardex 7-1 vereda La María

Teléfono: 3156768388

Rio de Oro, Cesar

Asunto: Respuesta a radicado 20251020025333 de fecha 10 de octubre de 2025
Número de Expediente: 202509375

Por el cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 28051315
Notificación personal 07 de octubre 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 07 de octubre de 2025, el señor Ramon Dolores Ruedas Ballesteros presentó ante CENS S.A. E.S.P. un reclamo bajo radicado número 28051315, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 295064, solicita:

“en calidad de solicitante, presenta reclamación por la energía dejada de facturar por valor de 2.387.082 pesos, en la factura número 1082478881.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 28051315 del 07 de octubre de 2025, en el que se resolvió:

“Por lo anteriormente expuesto, no se accede a la reclamación del usuario 295064 por el valor de dos millones trescientos ochenta y siete mil ochenta y dos pesos (\$2.387.082)

por concepto de energía dejada de facturar, incluido en la factura de venta No. 1082478881 expedidas el 21/05/2025.”

Recurso interpuesto

No conforme con lo resuelto, el señor Ramon Dolores Ruedas Ballesteros interpuso recurso de apelación del día 10 de octubre de 2025 bajo radicado 20251020025333, en el cual argumenta lo siguiente:

- “1. El uso es solamente para el riego del cultivo y para labores domésticas.
2. Dicho predio este servicio tiene su propio contados, y que no estoy de acuerdo con el monto del recibo por la suma de \$4,094,572 número de cliente 295064, adjunto copia de recibo.
3. También reporto que hace aproximadamente tres meses llegaron unos operarios de la empresa cens donde me dijeron que cerca del predio hay un ramal que no tiene contador y me hicieron firmar un documento manifestándome que yo no tendría ningún problema.

Petición

Pido solución a la problemática que se presenta puesto que no estoy de acuerdo con el valor del servicio y apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, ya que soy una persona de bajos recursos económicos.”

Revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	28051315	07 de octubre de 2025
2	Acto administrativo	28051315	07 de octubre de 2025
3	Notificación personal	-	07 de octubre de 2025
4	Recurso de apelación	20251020025333	10 de octubre 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.

Encontrándose dentro del término para presentar recursos la decisión 28051315 se procede analizar la apelación presentada.

Así mismo se informa que respecto a su inconformidad manifestada en el numeral 2 sobre la factura por valor de \$4,094,572, será atendida en acto administrativo separado para otorgar los recursos que por ley proceden sobre los conceptos que no han sido reclamados

Aclarado lo anterior se procede atender el recurso así:

- 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 procedural establecida en la ley especial aplicable a la materia y dispuesta por el legislador en los artículos 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.

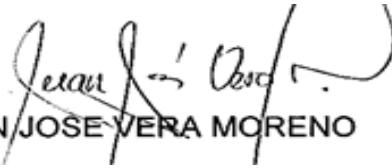
Por las consideraciones expuestas, las pretensiones y argumentos del recurrente no están llamados a prosperar, en consecuencia, nuestra empresa

Decide

Primero: Rechazar el recurso de apelación interpuesto directamente ante nuestra empresa en contra de la decisión administrativa del 07 de octubre de 2025 que da respuesta a la petición inicial identificada con el radicado No. 28051315 del 07 de octubre 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: 28129882

Proyectó: Jennyfer V.