



Grupo-epry

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1046678
PETENTE:	ZORAIDA CARRASCAL
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020029916 - 27/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030048235 - 15/12/2025
Fecha de fijación:	29/12/2025
Fecha de desfijación:	05/01/2026
<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>	



CE7214

20251030048235

Pamplona, 15 de diciembre de 2025

Señora
ZORAIDA CARRASCAL Usuario número 1046678
Kdx 3 Lote 4 Anilló Vial Occidental - El Salado
Correo Electrónico: ronaldsanabria92@gmail.com
Celular: 30228291791
Cúcuta Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020029916 del 27/11/2025
Número de expediente: 202510049

Estimada señora Zoraida, reciba usted un cordial saludo,

En atención al escrito recibido en CENS S.A. E.S.P. con radicado y fecha del asunto, mediante el cual, presenta recurso de queja dirigido a la Superintendencia, en contra de un acto que resuelve un recurso de reposición en subsidio apelación que fue rechazado en la cuenta asociado al usuario 1046678,

Le informamos que al no ser de nuestra competencia atender dicha naturaleza de recurso, se procedió a realizar traslado por competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Adjunto a la presente encontrará el oficio enviado mediante el cual se dio traslado de su solicitud.

Para futuros requerimientos relacionados con la instauración de recurso de queja, recomendamos al usuario radicar directamente estas solicitudes ante el ente de control, toda vez que nuestra empresa no se encuentra facultada para pronunciarse sobre este aspecto.

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 de CENS S.A E.S. P y el usuario y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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

Agua de Dios – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina



Grupo-epm



CENS S.A E.S.P. le reitera la 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.

Cordialmente,



GLADYS JOSEFA CONTRERAS CONTRERAS

Tecnologo E Comercial Regional

Proceso: 28740701

Anexo: Traslado por competencia en un (1 folio).

Proyecto: Gladys C

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

Línea de atención nacional **01 8000 414115** · Correo atención al usuario cens@cens.com.co · www.cens.com.co · Síguenos en:    

CE7214

Pamplona, 15 de diciembre de 2025

20251030048233

Doctora
EUGENIA AGUILAR RUEDA
Directora Territorial Oriente
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
dtoriente@superservicios.gov.co
Carrera 34 No. 54-92
Bucaramanga, Santander

Asunto: Traslado por Competencia
Respuesta a radicado 20251020029916 de fecha 27/11/2025

Número de Ex

Respetada Doctora, reciba usted un cordial saludo.

Le compartimos que hemos recibido la comunicación del asunto y analizada, entendemos que se trata de asunto de su competencia. Lo anterior, dado que:

- La señora, ZORAIDA CARRASCAL presentó una primera reclamación verbal con radicado una solicitud bajo radicado número 27859130 de fecha 01/10/2025, La respuesta a esta solicitud implicó el otorgamiento de recursos en vía gubernativa bajo radicado 27859130 del 01/10/2025 acto que fue debidamente notificado.
- Conocida la decisión de CENS, presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación contra el acto mencionado en el ítem anterior, según radicado 20251020025356, del 10/10/2025
- El recurso fue interpuesto de forma extemporánea, incumpliendo de esta manera los requisitos establecidos en el 77 de la Ley 1437 de 2011. Por tal razón, en respuesta al recurso presentado en el literal anterior, CENS emitió decisión con radicado 20251030042148 del 29/10/2025, mediante la cual se rechazó el recurso, informando que en todo caso le asiste al peticionario el derecho de presentar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el recurso de queja dentro de los cinco días siguientes a la notificación.

Consecuente con lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante el cual se sustituye el Título I de la Ley 1437 de 2011 sobre Derecho de Petición y en especial el art. 21, CENS remite el original del radicado indicado en el asunto, a fin de que se asuma el conocimiento y atención de este en lo que fuere competente, la cual fue presentada por la señora ZORAIDA CARRASCAL, usuario del servicio de energía asociado a la cuenta número 1046678.

Lo anterior, debido a que el presente recurso versa sobre una materia o función en la que



Grupo epr



no es competente de nuestra empresa.

CENS S.A. E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Atentamente,


GLADYS JOSEFA CONTRERAS CONTRERAS

Tecnologo E Comercial Regional

Proceso: 28740701

Proyectó: Gladys C

Anexo: Uno Recurso de queja número 20251020029916 de fecha 27/11/2025,

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

Línea de atención nacional **01 8000 414115** · Correo atención al usuario cens@cens.com.co · www.cens.com.co · Síguenos en:    