

 <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO: 664249	
PETENTE: MARYURI CONSUELO GUTIERREZ PALENCIA	
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020030349 - 02/12/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030000340 - 06/01/2026	
Fecha de fijación: 20/01/2026	
Fecha de desfijación: 26/01/2026	
<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

Cúcuta, 06 de enero de 2026

20261030000340

Señora

**MARYURI CONSUELO GUTIERREZ PALENCIA** - Número de cliente: **664249**

Dirección: Avenida 55, Lote 84, Brisas del Mirador

Teléfono: 3134201872

[maryurigutierrez1995@gmail.com](mailto:maryurigutierrez1995@gmail.com)

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020030349 de fecha 02/12/2025  
Procesos: 28786420 - 28786430 - 28786434

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. **20251030049618**

Fecha del acto que se notifica: **23/12/2025**

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,

*Jorgen Guerrero B.*

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 23 de diciembre de 2025

20251030049618

Señora  
**MARYURI CONSUELO GUTIERREZ PALENCIA**  
Correo: [maryurigutierrez1995@gmail.com](mailto:maryurigutierrez1995@gmail.com)  
Dirección: Av. 55, Lote 84, Brisas del Mirador  
Teléfono: 3134201872  
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020030349 de fecha 02/12/2025  
Número de Expediente: 202530259 usuario: 664249

Estimada señora,

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

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, La Tecnólogo D - Gestión Comercial 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:

### Petición

Se recibe traslado por Competencia de VEOLIA Aseo donde nos indican: Teniendo en cuenta la solicitud recibida el 21 de noviembre de 2025 bajo el Radicado, 3526996 mediante el cual el señor(a) Maryuri Consuelo Gutiérrez Palencia manifiesta "Yo, Maryuri Consuelo Gutiérrez Palencia, identificada con cédula de ciudadanía 1094349751, respetuosamente presento este reclamo relacionado con el cobro de mi factura del servicio público.

El motivo de mi solicitud es el cobro excesivo reflejado en la facturación, junto con un valor de saldos anteriores que no corresponde, ya que he cancelado puntualmente y en su totalidad todas las facturas mensuales.

Cancelé oportunamente los meses de septiembre y octubre, pero por fallas en el sistema del punto recaudador, dichos pagos no aparecen reflejados en el sistema. Esta situación afecta directamente al usuario, ya que, debido a estos errores ajenos a mí, pretenden que pague nuevamente dichos valores. Por lo anterior solicito:

1. Revisión detallada del historial de facturación y pagos.
1. Ajuste o eliminación del valor reportado como deuda de saldos anteriores, ya que

- no existe mora.
2. Verificación del cobro correspondiente al servicio realmente prestado, especialmente el barrido, cuyo cumplimiento es deficiente en la zona.
  3. Revisión del funcionamiento del punto recaudador donde realizo los pagos, ya que
  4. presenta fallas que perjudican a los usuarios.
  5. Que se evalúe la posibilidad de cambiar o mejorar el sistema recaudador, garantizando que los pagos se registren correctamente para evitar que el usuario tenga que pagar doblemente por errores del sistema.
  6. Una respuesta escrita donde se indiquen los resultados de la revisión y las correcciones aplicadas.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

### Consideraciones

Inicialmente, es necesario indicarle que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en 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. y demás normas concordantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que 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"*

Asimismo, es importante indicar que la cuenta de usuario número 664249 corresponde a la medición recargable.

La energía repago o recargable, es una modalidad de prestación del servicio de energía, que busca favorecer aquellas personas con dificultades de pago, permitiéndoles disfrutar del servicio a través de un cobro previo que se adapta a la capacidad de pago real.

Al respecto, es preciso traer a colación lo establecido en la Cláusula 39 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, la cual, dispone:

Cláusula 39. Consumo facturable a suscriptores o usuarios con sistema de medición prepago o recargable:

*El consumo facturable a los suscriptores o usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un sistema de medición prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el suscriptor o usuario acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. El suscriptor o usuario será el único responsable del consumo de la energía eléctrica prepagada, razón por la cual libera expresamente a CENS por cualquier clase de perjuicio que se le cause en el evento de que se agote la energía antes del tiempo previsto al momento de su contratación.*

*La cantidad de energía eléctrica se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. dicha cantidad deberá ser informada al suscriptor o usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas es indefinida y deberá ser informada al suscriptor o usuario en el momento del pago.*

*El prepago no comprende en sí pagos a terceros, a excepción de los acuerdos facturación conjunta de los servicios de saneamiento básico. El consumo facturable en la forma dispuesta en esta cláusula constará en un documento que CENS le entregará al suscriptor o usuario luego de convenir el suministro de prepago de la energía, el cual es equivalente a la factura y contra el proceden todos los recursos y que, en la presente, por tratarse de traslado por competencia, nos está remitiendo para análisis.*

*En el evento en que el suscriptor o usuario se acoja al sistema de pago anticipado o prepago, o éste se implemente por parte de CENS, y tenga obligaciones pendientes, de cada pago anticipado que realice se aplicará hasta un 10% para cubrir el valor de la cartera vencida hasta su cancelación total, sin perjuicio de que se pacte otra forma de pago.*

*Parágrafo: Para los suscriptores o usuarios que forman parte de un sistema de medición prepago, se aplicaran las regulaciones de la CREG al respecto y de normas concordantes o las que la modifiquen, aclaren o sustituyan.*

Consecuente con lo anterior, le informamos que en el presente acto administrativo, se procederá a analizar el consumo y la desviación significativa de los siguientes periodos objeto de análisis.

- Análisis Identificación de los consumos reclamados**

CONSUMOS RECLAMADOS		
Mes	Periodo desde - hasta	Consumo
Noviembre 2025	01/11/2025-31/11/2025	0
Octubre 2025	01/10/2025-31/10/2025	0
Septiembre 2025	01/09/2025-30/09/2025	35.7
Agosto 2025	01/08/2025-31/08/2025	45.9
julio 2025	01/07/2025-31/07/2025	51.26

En este punto, es preciso indicar que existen diferentes factores asociados para calcular la cantidad de kilovatios otorgados en cada recarga, tales como:

1. La tarifa: El costo unitario de la tarifa varía de mes a mes por diferentes factores asociadas a la fórmula utilizada para su cálculo.
2. El consumo de subsistencia: Debido a que el usuario se encuentra clasificado en estrato 2 goza de un descuento de hasta un 50% del valor del costo unitario de la tarifa para los primero 173 kilovatios, pero del kilovatio 174 debe cancelar el costo

a tarifa plena es decir el 100%.

3. Los valores asociados a Aseo: De conformidad con la decisión empresarial 033 del 17 de noviembre de 2021 por medio de la cual se adoptan las reglas de negocio de la oferta comercial de energía recargable, se dispone que CENS realizará el cobro del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico con fundamento en el inciso 2 del artículo 147 de la ley 142 de 1994 y lo dispuesto en la resolución CREG 046 de 2012 mediante la cual se modifica la resolución CREG 096 de 2004 y se dictaron disposiciones sobre el sistema de comercialización recargable. El suscriptor/usuario pagará la tasa de aseo mensualmente, en caso de no realizar el pago durante el mes correspondiente, deberá realizarlo en el mes siguiente para habilitar la recarga del servicio de energía. En la recarga del servicio de energía que efectúe el suscriptor/usuario, CENS realizará el cobro de la tasa de aseo. Ello con fundamento en lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 13 del Decreto 111 de 2012, el cual permite que el sistema recargable, entre otros, aplique sin perjuicio de las obligaciones derivadas de acuerdos de facturación conjunta suscrito entre prestadores de servicios públicos domiciliarios, tal y como se menciona en la resolución CREG 046 de 2012, que modificó la resolución CREG 096 de 2004.

De acuerdo con lo expuesto por la usuaria se consultó el histórico de recargas para los últimos cinco periodos encontrando lo siguiente:

Para los periodos: 01/11/2025-31/11/2025 y 01/10/2025-31/10/2025 El consumo fue de Cero (0), por lo que no se procede análisis.

- Periodo 01/09/2025-30/09/2025

Consecutivo recarga	Fecha de Pago	Valor (\$)	Fecha de Lectura	Consumo
2207	11/09/2025	\$15.000	11/09/2025	35.7
Total Cancelado		\$ 15.000	Total, Kilovatios	35.7

- Periodo 01/08/2025-31/08/2025

Consecutivo recarga	Fecha de Pago	Valor (\$)	Fecha de Lectura	Consumo
2206	24/08/2025	\$10.000	24/08/2025	24.32
2205	08/08/2025	\$41.900	08/08/2025	21.58
Total Cancelado		\$ 51.900	Total Kilovatios	45.9

- Periodo 01/07/2025-31/07/2025

Consecutivo recarga	Fecha de Pago	Valor (\$)	Fecha de Lectura	Consumo
2204	26/07/2025	\$40.705	26/07/2025	21.58
2203	07/07/2025	\$81.220	07/07/2025	29.68
Total Cancelado		\$121.925	Total Kilovatios	51.26

De otra parte, relacionamos el histórico de pagos asociados a las recargas efectuadas por



el cliente en los meses reclamados:

Fecha pago	Descripción Recaudador	Valor
11/09/2025	COMERCIAL CARD PREPAGO	\$15.000
24/08/2025	COMERCIAL CARD PREPAGO	\$10.000
08/08/2025	COMERCIAL CARD PREPAGO	\$41.900
26/07/2025	COOFINEP ENERGIA RECARGABLE	\$40.70 5
07/07/2025	COOFINEP ENERGIA RECARGABLE	\$81.22 0

De acuerdo con lo anterior, no se detectan errores o inconsistencias en los valores facturados por concepto de energía, ahora bien, procederemos a realizar el respectivo procedimiento de desviación significativa.

- **Análisis de la posible existencia de desviación significativa.**

Con el objetivo de validar si en los periodos reclamados se presenta una anomalía en el consumo que requiera de una investigación por desviación significativa, se dará aplicación a lo contemplado en el contrato con condiciones vigente, en especial lo definido en el capítulo V “Determinación del consumo facturable y valor”.

Es preciso aclarar que el 25 de julio de 2024, CENS S.A. E.S.P., realizó una actualización a nuestro contrato con condiciones uniformes en aplicación a la resolución CREG 105 007 del 2024, a través de la cual, se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997 asociados a la investigación y facturación en caso de desviaciones significativas. Esta nueva regulación, implicó la modificación temporal del análisis en las facturas cuyos ciclos de facturación empiecen a partir del 25 de julio 2024.

En ese sentido, informamos que el consumo facturado en el periodo reclamado será analizado con el nuevo procedimiento establecido en la versión 7 del contrato con condiciones uniformes, el cual puede ser consultado a través del siguiente enlace: [https://www.cens.com.co/Portals/cens/clientes-y-usuarios/Servicio-tecnico/contrato-de-condiciones-uniformes/CCU\\_201\\_ACL\\_001.pdf?ver=a9ABDLSJbJymr79L3fPFaw%3d%3d](https://www.cens.com.co/Portals/cens/clientes-y-usuarios/Servicio-tecnico/contrato-de-condiciones-uniformes/CCU_201_ACL_001.pdf?ver=a9ABDLSJbJymr79L3fPFaw%3d%3d)

Realizaremos el análisis de desviación del consumo facturado en el periodo reclamado teniendo en cuenta que se entiende por desviación significativa, la variación en los consumos que esté por encima o por debajo de los límites establecidos en el CCU y los definidos en la resolución CREG 105 007 de 2024, una vez aplicado el procedimiento detallado en el numeral 1 de la cláusula 32B de la versión 7 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

a) Primer paso: Identificación del histórico de consumos para comparar y normalización a periodos comparables con el objeto de reclamo. De acuerdo con lo definido en la resolución CREG 105 007 de 2024, no se tienen en cuenta en este histórico, los periodos de facturación con consumos promedios o en cero.

Datos Histórico Consumos					
Ítem	Periodo	Mes facturado	Días facturados	Consumo (kilovatios facturados)	Consumo normalizado a 30 días (expresado en kilovatios)
1	01/09/2025 - 30/09/2025	Septiembre-2025	31	35.7	35
2	01/08/2025 - 31/08/2025	Agosto-2025	31	45.9	44
3	01/07/2025 - 31/07/2025	Julio-2025	30	51.26	51
4	02/05/2025 - 01/06/2025	Junio -2025	31	19.94	19
5	02/04/2025 - 01/05/2025	Mayo-2025	30	74.25	74
6	02/03/2025 - 01/04/2025	Abril-2025	31	79.64	77
7	02/02/2025 - 01/03/2025	Marzo-2025	28	117.27	126
8	02/01/2025 - 01/02/2025	Febrero-2025	31	25.53	25
9	02/12/2024 - 01/01/2025	Enero-2025	31	94.57	92
10	02/11/2024 - 01/12/2024	Diciembre-2024	30	42.85	43
11	02/10/2024 - 01/11/2024	Noviembre-2024	31	22.41	22
12	02/09/2025 - 01/10/2024	Octubre-2024	-335	64.92	-6
13	02/08/2025 - 01/09/2025	Septiembre-2025	31	52.95	51
14	02/07/2025 - 01/08/2025	Agosto-2025	31	44.84	43
15	02/05/2024 - 01/07/2025	Julio-2025	426	45.21	3
16	02/03/2024 - 01/05/2024	Mayo-2024	61	68.51	34
17	02/02/2024 - 01/03/2024	Marzo-2024	29	46.51	48

Periodos reclamados

- b) Análisis comparativo del periodo reclamado y determinación de la desviación estándar:  
Con base en lo anterior, a continuación, se incluye un cuadro con el detalle del análisis de desviación aplicado a los periodos relacionados:

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
01/09/2025 - 30/09/2025	31	36	35	ítem 2 al 13	52	34.65	0.00	155.95	No
01/08/2025 - 31/08/2025	31	46	44	ítem 3 al 14	51	34.67	0.00	155.01	No
01/07/2025 - 31/07/2025	30	51	51	ítem 4 al 15	47	37.17	0.00	158.51	No

- La desviación estándar se calcula con base en la cláusula 32 B del CCU, acorde con la regulación expedida por la CREG en la Resolución 105 007 de 2024.
- El límite superior corresponde al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más 3 desviaciones estándar.
- El límite inferior corresponde al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación menos 3 desviaciones estándar.

Una vez, revisado el consumo de los periodos de 01/09/2025 - 30/09/2025, del 01/08/2025 - 31/08/2025, del 01/07/2025 - 31/07/2025, informamos que no se presentó desviación significativa.

En este orden de ideas, de acuerdo con el artículo 154 de la ley 142 de 1994, el consumo que el cliente en los últimos 5 periodos ha registrado, corresponde a las recargas realizadas, aunado a ello cuando se realizó el cambio de servicio prestado de pospago a recargable, al presentar deuda de energía, dicha deuda ingresó dentro del plan de financiación asociado a este esquema, que consiste en amortizar el diez por ciento (10%) o el porcentaje permitido por la regulación vigente, del valor de la recarga, a la deuda por concepto de consumo. Es importante tener en cuenta que este plan de financiación estará activo durante el tiempo que permanezca activo en el esquema prepago o hasta que dicho monto sea pagado en su totalidad. Sin embargo, el usuario en cualquier momento podrá cancelar totalmente o hacer abonos parciales al monto de la deuda a través de los canales autorizados por CENS.

En lo que respecta al servicio de aseo, se dispone que CENS realizará el cobro del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico con fundamento en el inciso 2 del artículo 147 de la ley 142 de 1994 y lo dispuesto en la resolución CREG 046 de 2012 mediante la cual se modifica la resolución CREG 096 de 2004 y se dictaron disposiciones sobre el sistema de comercialización recargable.

El suscriptor/usuario pagará la tasa de aseo mensualmente, en caso de no realizar el pago durante el mes correspondiente, deberá realizarlo en el mes siguiente para habilitar la recarga del servicio de energía. En la recarga del servicio de energía que efectúe el suscriptor/usuario, CENS realizará el cobro de la tasa de aseo. Ello con fundamento en lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 13 del Decreto 111 de 2012, el cual permite que el sistema recargable, entre otros, aplique sin perjuicio de las obligaciones derivadas de acuerdos de facturación conjunta suscrito entre prestadores de servicios públicos domiciliarios, tal y como se menciona en la resolución CREG 046 de 2012, que modificó la resolución CREG 096 de 2004.

En este orden de ideas, se precisa que CENS S.A E.S.P se encarga de la facturación del servicio de aseo, cumpliendo con la facturación conjunta, no obstante las reclamaciones por el valor facturado o servicio prestado la empresa competente es Veolia Aseo Norte de Santander S.A. E.S.P.

Aunado a lo anterior, la cláusula 39 del Contrato de Prestación de Servicios Con Condiciones Uniformes claramente señala que el SUSCRIPTOR o USUARIO será el único responsable del consumo de la energía eléctrica prepagada, razón por la cual libera expresamente a CENS por cualquier clase de perjuicio que se le cause en el evento de que se agote la energía antes del tiempo previsto al momento de su contratación.

Por lo anterior, no se han facturado al cliente consumos inexistentes, entre tanto se ha facturado el consumo que el cliente previamente ha adquirido mediante recargas.

Asimismo, es importante indicar que para los periodos en reclamación, el usuario registró



consumos entre los 30 a 60 kilovatios, es decir estos kilovatios fueron facturados con el subsidio aplicado que le corresponde al estrato 2, entre tanto no supere el límite de 173 kilovatios, también es importante indicar que por el tipo de servicio que tiene el cliente (recargable) el valor financiado de deuda de CENS, que a la fecha corresponde a \$52,598, se amortiza el 10% para abonar a dicha financiación por cada recarga realizada, lo anterior para atender sus peticiones uno y dos.

Según su petición tres, debemos informar que se trata del servicio prestado por barrio, el cual se atendió en su momento por la empresa Veolia Aseo. Asimismo, aclaramos que si desea realizar cancelaciones o reclamos sobre otros servicios públicos como el servicio de aseo, debe presentar la solicitud directamente ante la empresa VEOLIA o radicarla por los canales de atención correspondientes, dado que CENS no tiene competencia sobre ese servicio.

Para las pretensiones cuatro y cinco, le informamos que efectivamente, el día 8/10/2025, se presentó una falla en el sistema de los entes recaudadores que no permitió el ingreso de recargas, al validar en nuestro sistema, encontramos que para el día 08/10/2025 20:59 se generó un PIN: 5866-8174-6784-8110-8742 y al mismo tiempo se bloqueó, por lo que el pago que nos reporta no se abonó exitosamente al sistema, para este caso se hace necesario presentar la tirilla del pago realizado directamente en la entidad de recaudo donde se recibió el pago, para que se verifique la aplicación del pago.

En CENS S.A. E.S.P. trabajamos permanentemente para que cada interacción con nuestros usuarios esté guiada por el respeto, la transparencia y la calidad en la atención. Así mismo en caso de presentarse falla de servicio, por favor comunicarse con la línea gratuita 115 o 018000414115 para dar tratamiento por evento o condición de seguridad, de manera que se dé continuidad al servicio.

Finalmente, ofrecemos sinceras disculpas si en algún momento se sintió vulnerado o incomodo con el servicio prestado, por los puntos de recaudo, es importante aclarar que los esfuerzos para asegurar los pagos en línea no son en vano y se dan pensando en su seguridad financiera

En lo que concierne a su sexta (06) pretensión, se informa que el presente acto administrativo fue atendido en los términos de la ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición, específicamente en el artículo 14, donde a su vez se otorgarán los respectivos recursos de ley para que sean interpuestos en caso de considerarlo pertinente.

Finalmente, se recomienda al usuario controlar los consumos causados, realizando un seguimiento de su equipo de medida, a fin de identificar los electrodomésticos que demanden mayor cantidad de energía y en lo posible controlar su uso. En el siguiente link podrá encontrar tips de uso racional de la energía que le serán útiles para disminuir su consumo: <http://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/aprende-con-cens>

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.

Ahora bien, De acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide:

**Primero:** No acceder a la reclamación presentada por los consumos registrados en los periodos del 01/09/2025 - 30/09/2025, del 01/08/2025 - 31/08/2025, del 01/07/2025 - 31/07/2025 para el usuario No. 664249, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** Comunicar que 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.

Cordialmente,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Número de proceso: 28786420 28786430 28786434