

CE7214

Cúcuta, 26 de enero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	510303
PETENTE:	CARMEN ALIRIO BAYONA NAVARRO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020032322 - 26/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030002729 - 26/01/2026
Fecha de fijación:	26/02/2026
Fecha de desfijación:	4/03/2026
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."	

20261030002729

Señor

CARMEN ALIRIO BAYONA NAVARRO - Número de cliente: **510303**

Kardex 321-370 Cedros – Vereda Los Cedros

Teléfono: 3145113273 -3102171684

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020032322 de fecha 26/12/2025
Proceso: 29058116

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. **20261030001580**

Fecha del acto que se notifica: **15/01/2026**

Frente a la decisión adjunta no procede recurso alguno y queda agotada la actuación en sede administrativa.

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, 15 de enero de 2026

20261030001580

Señor

CARMEN ALIRIO BAYONA NAVARRO Usuario 510303

Kdx 321-370 Cedros – Vda. Los Cedros

Teléfono: 3145113273 -3102171684

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a 20251020032322 del 26/12/2025

Expediente: 202530071

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra el acto administrativo con radicado 20251030048912 del 18/12/2025
Notificado personalmente el 18/12/2025

Estimado señor: Carmen Alirio,

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, 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 27 de noviembre de 2025, el señor Carmen Alirio Bayona, presentó a CENS S.A. E.S.P., un escrito, radicado con el número 20251020029873, manifestando su inconformidad con el consumo facturado desde el mes de junio el cual se viene promediando de 1252 kwh.
- La respuesta a la petición se emitió mediante el acto administrativo No. 20251030048912 del 18 de diciembre de 2025, en el cual se verificó la información en nuestro sistema y la normatividad aplicable al caso, concluyendo que no era procedente acceder a lo solicitado. En virtud de lo anterior, la empresa adoptó la siguiente decisión:

“Primero: Acceder a la reclamación presentada por el usuario Nro. 510303 respecto a modificar el cobro del consumo promedio liquidado en los periodos facturados del 30/03/2025 al 30/05/2025 y del 28/07/2025 al 27/09/2025, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: No acceder a la reclamación presentada por el consumo registrado en los periodos del 31/05/2025 al 27/07/2025 para el usuario número 510303, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.”

Recurso de reposición

No conforme con lo resuelto, el peticionario interpuso recurso de reposición radicado con el No. 20251020032322 del 26/12/2025, con fundamento en los siguientes argumentos:

“(…)he solicitado se me realice seguimiento al consumo debido alza injustificada; de un promedio de 346.000, que fue el último recibo cancelado, a cobrar \$2.000.000; con la excusa que el medidor estaba dañado, si no es mi responsabilidad, como usuario estar revisando contadores y si es de CENS-EPM, como prestadora del servicio, si no tomaron medidas al respecto y ahora simplemente me hacen recargo en la factura y no estoy en condiciones de cancelar ese saldo tan elevado y tendré que conectarme colgado o buscar otro medio de tener el servicio. Por lo anterior:

SOLICITO se ordene a quien corresponda para que CENS - EPM revisen mi caso me llamen para que realicemos conciliación y se realice reconocimiento y corrección de las facturas. Cabe anotar que con el presente estoy dando cumplimiento a la vía gubernativa de ley.”

Que, revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	20251020029873	27/11/2025
2	Acto administrativo	20251030048912	18/12/2025
3	Notificación personal	28979345	19/12/2025
5	Recurso de Reposición	20251020032322	26/12/2025

Considerando

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

Una vez efectuadas las verificaciones, CENS S.A. E.S.P, determina que el escrito presentado no cumple con los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se procede detallar:

El artículo 154 de la ley 142 de 1994, establece las reglas respecto a la procedencia de los recursos en materia de servicios públicos domiciliarios, indicándose lo siguiente:

“ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición,

y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.”

Adicionalmente el artículo 155 de la mencionada ley, establece como requisito para la interposición de recursos el pago de los valores no objeto de reclamación:

“ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o 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.” (subrayado fuera de texto)

Ahora bien, se evidencia que en acto administrativo No. 20251030048912 del 18/12/2025, que hoy es objeto de recurso, esta prestadora le informó el valor de las sumas no objeto de reclamación que debía pagar para acceder a los recursos que por ley procedían contra la decisión, esto era, la suma de \$999,896 pesos.

No obstante, al revisar los pagos realizados por el usuario, no se evidencia que haya efectuado el cumplimiento de su obligación, tras la notificación del acto administrativo, por cuanto el ultimo pago registrado en nuestro sistema data del 28 de julio de 2025. En consecuencia, al no acreditarse dicho pago, esta empresa considera improcedente el recurso interpuesto.

Al respecto, es preciso indicar que los requisitos de procedibilidad son las condiciones que se deben cumplir por el recurrente para efectos de que su recurso pueda ser admitido y decidido de fondo por parte de la Empresa o de la Superintendencia, de suerte tal que deben estar presentes al momento de su presentación y sólo luego de verificado su cumplimiento el recurso podrá ser admitido, en caso contrario, según lo dispuesto en el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la impugnación deberá ser rechazada.

Tales requisitos, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 ibidem, complementado con lo dispuesto en el artículo 77 del mencionado Código, son los siguientes:

“Interponerse dentro del plazo legal por el interesado o, de ser el caso, por su representante o apoderado debidamente constituido, quienes deben estar debidamente identificados en el

recurso, el cual también deberá contener la dirección para notificaciones, que puede ser la correspondiente a su correo electrónico en el evento en el cual se pretenda ser notificado por este medio. Estar debidamente sustentados, es decir, no basta con decir que se recurre la decisión, además es menester indicar cuáles son las razones por las que a juicio del usuario esta debe ser revisada y modificada.

- Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.
- Referirse a materias susceptibles de la interposición de recursos, es decir, las relacionadas con la negativa a contratar, suspensión, terminación, corte y facturación.
- La sustentación del escrito de recursos.”

Que aunado a lo anterior, el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes -en adelante CCU-, establece los requisitos de los recursos en su cláusula 62A y 62B, así:

Clausula 62A. - Requisitos de los recursos: Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
2. Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido son valores facturados.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, y en lo posible número telefónico, número del medidor o de la cuenta asociado al servicio de energía.
5. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.
6. Indicar la decisión que se objeta.
7. El recurso de apelación siempre deberá interponerse en el mismo escrito del recurso de reposición, de manera subsidiaria

Clausula 62B. – Disposiciones de los recursos: Sin perjuicio de las demás disposiciones asociadas al trámite de recursos indicadas en el presente capítulo los siguientes requisitos reglase:

2. “Rechazo del recurso: Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o se presentan en forma extemporánea, CENS lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el recurso de queja.”

Así las cosas, y conforme a lo mencionado previamente, el escrito del recurso de reposición y en subsidio de apelación, incumple con los requisitos mencionados en la norma, por lo cual de acuerdo esto con lo establecido en la ley 1437 de 2011 donde en su artículo 78 establece su rechazo, así:

“Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en el numerales 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo”.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander 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.

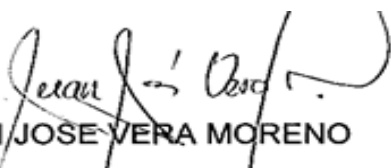
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decisión

Primero: Rechazar el recurso interpuesto en contra de la decisión administrativa identificada con el radicado número 20251030048912 del 18 de diciembre de 2025, por improcedente de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto, al incumplirse de esta forma el requisito de procedibilidad establecido por la Ley.

Segundo: Informar que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Número de proceso: 29058116

Proyectó: Jessica Santos