



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 30 de enero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 549020	
PETENTE: YUSDARY TOVAR PEDRAZA	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020032547 - 31/12/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030003437 - 30/01/2026	
Fecha de fijación: 6/02/2026	
Fecha de desfijación: 12/02/2026	
<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>	



20261030003437

Señora

YUSDARY TOVAR PEDRAZA - Número de cliente: **549020**

Kardex 1-A-1-01 – Conjunto Cerrado Torremolinos

Correo electrónico: yusdarytovar@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020032547 de fecha 31/12/2025
Proceso: 29098239

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. **20261030002053**

Fecha del acto que se notifica: **20/01/2026**

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,

Jurgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 20 de enero de 2026

20261030002053

Señora

YUSDARY TOVAR PEDRAZA Usuario 549020

Dirección: KDX 1-A-1-01 - CONJ CDO TORREMOLINOS

Correo electrónico: yusdarytovar@gmail.com

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a 20251020032547 del 31/12/2025
Expediente 202531344

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto contra el acto administrativo con radicado 29022469 del 26/12/2025
Notificación electrónica 26/12/2025

Estimada señora Yusdary,

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 los siguientes:

Antecedentes

- El día 26/12/2025 la señora Yusdary Tovar Pedraza, de manera verbal presentó a CENS S.A. inconformidad por el consumo de 191 kilovatios facturados en periodo del 8 de noviembre al 9 de diciembre de 2025. A dicha reclamación se le asignó el radicado 29022469.
- La respuesta a la petición se emitió mediante el acto administrativo No. 29022469 del 26 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:

“En consecuencia, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, equivalente a 191 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.”

Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación

No conforme con lo resuelto, el peticionario interpuso recurso de reposición radicado con el No. 20251020032547 del 31/12/2025, con fundamento en los siguientes argumentos:

“Recurso de reposición Y el subsidio de apelación en contra de la reclamación Respecto al radicado Número 29022469”

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

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	29022469	26/12/2025
2	Acto administrativo	29022469	26/12/2025
3	Notificación electrónica	98238	26/12/2025
4	Recurso de reposición y en subsidio de apelación	20251020032547	31/12/2025

Considerando

Que con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios y la Decisión empresarial 7280-029-2015, procede Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el Recurso de Reposición en subsidio de apelación interpuesto.

Las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho; para el caso que nos ocupa, se abordará el análisis del cumplimiento de los requisitos exigidos para la interposición del recurso de reposición en subsidio apelación, en los siguientes términos:

La señora Yusdary Tovar Pedraza presentó un escrito bajo radicado No. 20251020032547 del 31 de diciembre de 2025, en la cual señaló como único argumento *“Recurso de reposición Y el subsidio de apelación en contra de la reclamación Respecto al radicado Número 29022469”*. Aunado Tras la validación en nuestros sistemas de información, se constató que no se allegó documentación ni información adicional que sustentara la solicitud.

De conformidad con lo anterior, es pertinente señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en varias oportunidades, ha emitido resoluciones mediante las cuales resuelve recursos de alzada, entre ellas las Resoluciones No. 20248400053685 del 07/02/2024, en las que se indica lo siguiente:

“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 esta 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.

El segundo de los requisitos de procedibilidad cuyo cumplimiento debe observarse para efectos de la admisibilidad de los recursos consiste en debida sustentación del escrito de recursos, es decir, fundamentar los supuestos de hecho o de derecho con los cuales manifiesta su inconformidad con la respuesta inicial, indicando claramente cuál es su inconformismo y atacando los argumentos dados por el prestador en su decisión administrativa, al igual que reiterando cuál es su pretensión”.

De acuerdo con lo anterior, al revisar el escrito presentado se evidencia que la usuaria se limitó a invocar el recurso de reposición y el subsidio de apelación, sin exponer los argumentos o elementos que justificaran su inconformidad frente a lo decidido por la empresa. La verificación en nuestros sistemas confirma que no se aportó información adicional; en consecuencia, el escrito carece de la fundamentación necesaria para sustentar la procedencia del recurso.

Que, en concordancia con lo expuesto, resulta fundamental resaltar que el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes (en adelante, CCU) constituye la norma contractual que regula la relación entre la empresa y el usuario, y en tal sentido establece de manera expresa los requisitos para la interposición de recursos en sus cláusulas 62A y 62B, en los siguientes términos

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 reglas:

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.” (énfasis propio)

Que, en armonía con lo anterior, resulta indispensable destacar lo dispuesto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), norma de carácter legal que regula la presentación de recursos en sede administrativa. En su artículo 77 establece expresamente los requisitos para la interposición de un recurso, en los siguientes términos:

Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio (...). (Énfasis propio).

En consecuencia, al verificarse que el asunto sometido a consideración incumple los requisitos previstos en la Ley 1437 de 2011, específicamente por cuanto el escrito de recurso carece de fundamentación, sin presentar argumentación ni sustentación concreta frente a la decisión adoptada por la Empresa Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P, procede su rechazo de plano, conforme a lo dispuesto en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas aplicables.

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.

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.

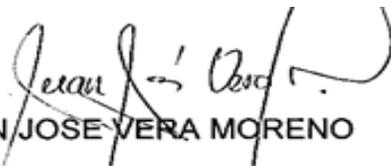
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decisión

Primero: Rechazar de plano el recurso interpuesto por la señora Yusdary Tovar Pedraza con radicado 29022469 del 26/12/2025, por improcedente, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto, al incumplirse el requisito de procedibilidad previsto en 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

Número de proceso: 29098239

Proyectó: Jessica Santos