

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1059153
PETENTE:	NYDIA SUÁREZ COLMENARES
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020002676 - 06/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030006351 - 23/02/2026
Fecha de fijación:	4/03/2026
Fecha de desfijación:	10/03/2026
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 curia al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 23 de febrero de 2026

20261030006351

Señora
NYDIA SUÁREZ COLMENARES
Dirección: Carrera 3A 1-03 Lomitas
Correo: cczacuragold2022@gmail.com
Teléfono: 3153732200
Villa Del Rosario, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020002676 de fecha 06 de febrero de 2026
Expediente: 202318577

Apreciada Nydia,

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 Tecnóloga D – 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:

La señora Nydia Suárez Colmenares en calidad de Representante Legal del Conjunto Cerrado Zakura Gold, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 06/02/2026, donde solicita retribución por concepto de contribución desde el momento de entrada en operación de la propiedad horizontal y zona común de la cuenta No. 1059153.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, procedemos a emitir respuesta e los siguientes términos:

1. Como primera medida, nos permitimos informarle que no es procedente acceder a su solicitud de devolución de valores correspondientes a periodos y años anteriores. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Para el presente caso, entrarían en análisis los periodos de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026. Sin embargo, los periodos de diciembre y enero no se efectuó cobro de contribución, por lo que no hay valores a analizar.

2. Asimismo, informamos que se procedió a consultar nuestro sistema de información

comercial y se evidencia que el usuario presentó solicitud verbal No. 28894906 el día 12 de diciembre de 2025, donde manifestó inconformidad por:

El cobro de contribución facturado en el periodo del 05/10/2025 al 04/11/2025 por valor de 557,960, periodo facturado del 06/09/2025 al 04/10/2025 por valor 503,747, periodo del 06/08/2025, al 05/09/2025 por valor 461,840, periodo facturado del 06/07/2025 al 05/08/2025 por valor 404,871 y periodo facturado del 06/06/2025 al 05/07/2025, por valor de 403,186. Manifiesta que el servicio es utilizado en un conjunto residencial.

3. La solicitud fue atendida bajo acto administrativo No. 28894906 del 18 de diciembre de 2025, donde se resuelve lo siguiente:

Luego de analizar su reclamación y verificar con el área encargada, se confirma que el beneficio de exención de contribución aplicó únicamente a partir del 03/12/2025. Los periodos anteriores no son objeto de exención, dado que no existe registro de solicitud previa para la aplicación de dicho beneficio.

Contra esta decisión 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 por escrito 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 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.

4. Igualmente, el acto administrativo No. 28894906 fue notificado electrónicamente el día el 19 de diciembre de 2025, frente al cual no se interpusieron los recursos de ley otorgados por parte de nuestra empresa.

De acuerdo con lo anterior, referimos al usuario que dicha decisión quedo en firme, no siendo posible entrar a debatir nuevamente sobre estos hechos, por esto, es pertinente citar lo estipulado en el capítulo VIII de la Ley 1437 de 2011, el cual señala en su artículo 87 lo siguiente:

“Artículo 87, Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme: (...) 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos. 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.”

En ese orden de ideas, reiteramos que no es procedente acceder a su solicitud de devolución de valores en años anteriores, en razón a que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia mediante el siguiente QR que podrás escanear:



Cordialmente,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 29658295