

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	26917
PETENTE:	ANA ROSA CALDERON
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020003199 - 12/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030006691 - 25/02/2026
Fecha de fijación:	9/03/2026
Fecha de desfijación:	13/03/2026
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."	

CE7214

Cúcuta, 25 de febrero de 2026

20261030006691

Señora

ANA ROSA CALDERON Usuario 26917

Dirección: Avenida 12 No.4-98 Apto 1 Barrio Loma de Bolivar

Teléfono 3012296363

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020003199 de fecha 12/02/2026

Número de expediente: 202505527

Estimada señora Ana,

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 Tecnólogo 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 Ana Rosa Calderon, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 12/02/2026 3, radicado con el número 20261020003199, en el que manifiesta su inconformidad debido a que, a pesar de haber tenido la vivienda desocupada desde abril de 2025 y haber realizado el pago correspondiente a Veolia el 20 de enero de 2026, en repetidas ocasiones se ha dirigido personalmente y ha llamado a la oficina del Centro solicitando la generación del recibo de energía para poder financiarlo, pero le informan que no pueden emitirlo porque aún no se ha descargado el pago realizado, a pesar de que con dicho pago quedó al día. Indica que tras múltiples intentos no ha logrado una solución y solicita que se suspenda la orden de corte drástico con la que la empresa la está amenazando, puesto que su intención ha sido regularizar el servicio mediante financiación.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su petición, le informamos que, tras realizar una verificación exhaustiva, se evidenció que el servicio de aseo corresponde a una negociación directa entre el usuario y la empresa prestadora de dicho servicio. En ese sentido, hasta no contar con información oficial por parte de dicha entidad, no es posible para nosotros efectuar la separación de los valores facturados.

Es importante precisar que nuestra empresa únicamente realiza el servicio de facturación; por lo tanto, no nos es posible pronunciarnos frente al retiro o modificación de los valores asociados al servicio de aseo. Por tal motivo, y en cumplimiento del artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 que modifica el Título I de la Ley 1437 de 2011 en materia de Derecho de Petición y particularmente

de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la misma ley, su comunicación fue trasladada a Veolia, entidad competente para atender y resolver su requerimiento. Adjuntamos a la presente el oficio de traslado por competencia.

Ahora bien, posteriormente al envío del traslado a la empresa Veolia, se observa que el día 24/02/2026 se registró un ajuste correspondiente a los valores del servicio de aseo, de acuerdo con la temporada de descuentos reportada por la mencionada empresa.

En consecuencia, la cuenta No. 26917 presenta actualmente una deuda total de \$2,278,388, distribuida de la siguiente manera:

- Empresa: \$2,233,343
- Aseo: \$45,045

En caso de que desee realizar el pago de los valores pendientes, la invitamos a acercarse a nuestros puntos de pago autorizados. Si, por el contrario, requiere financiar la deuda, puede dirigirse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente. Para ello, le recomendamos consultar previamente los requisitos publicados en nuestra página web, a los cuales puede acceder mediante el siguiente enlace:

<https://www.cens.com.co/inicio/facturacion-y-formas-de-pago/financiacion-de-pago#988165-observaciones>

Una vez verifique la documentación solicitada según su condición particular y cuente con todos los soportes requeridos, podrá acercarse a nuestras oficinas, en donde se procederá a:

- Validar la información,
- Determinar la viabilidad del acuerdo, y
- Definir cuota inicial, plazos, intereses y documentos a suscribir.

Ahora bien, queremos reiterarle que, como empresa, nunca buscamos ejercer presión ni emitir ningún tipo de amenaza hacia nuestros clientes o usuarios. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio respetuoso, transparente y de calidad. Si en algún momento usted percibió lo contrario, le ofrecemos nuestras sinceras disculpas; no es la experiencia que queremos brindarle.

Dicho lo anterior, es importante informarle que, mientras no se realice un acuerdo de pago o el pago total de la deuda vigente, no es posible proceder con la reconexión del servicio. Actualmente, el suministro del predio permanece suspendido desde el 19/06/2025, y de acuerdo con la cláusula 48 del Contrato de Condiciones Uniformes, en su caso aplica lo establecido en el parágrafo 1, que establece:

“Parágrafo 1: De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al SUScriptor o USUARIO, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra CENS, y satisfacer las demás obligaciones a que hubiere lugar, de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato.”

Nuestro propósito es acompañarlo en este proceso y brindarle alternativas que le permitan normalizar su servicio de la manera más conveniente posible, esperamos que la información

proporcionada sea de utilidad. Le recordamos que en CENS S.A. E.S.P. disponemos de diversos canales de atención para que puedan realizar sus solicitudes de manera ágil y acorde con sus necesidades.

- Realizar solicitud en la página web de CENS a en la opción Chat en línea.
- Realizar solicitud en la página web de CENS a través del Asesor Virtual.
- En las Oficinas de atención al cliente, contando con la información requerida para el trámite durante la atención.
- Por contacto telefónico a través de la línea de atención a los clientes 018000414115.
- Realizar solicitud en la página web de CENS en la opción Portal de Autogestión, aportando los requisitos necesarios.

Además, lo invitamos cordialmente a calificarnos escaneando el código QR que encontrará al final de esta carta. Su opinión es muy valiosa para seguir mejorando nuestros servicios.

¡Gracias por confiar en CENS!



Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 17 de febrero de 2026

20261030005560

Señores

VEOLIA

Correo electrónico: co.servicioalcliente.aseo.orient@veolia.com

Asunto: Traslado por Competencia
Radicado 20261020003199 de fecha 12/02/2026
Expediente: 202505527 – Proceso: 29682273

Reciban un cordial saludo:

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.

Lo anterior teniendo en cuenta que el asunto expuesto en la comunicación versa sobre una materia o función que no es competencia de 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.

Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Anexo: Solicitud del usuario radicado 20261020003199