

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 1050641	
PETENTE: BORUSKA KARELIS GOMEZ RODRIGUEZ	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020002778 - 09/02/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030008118 - 06/03/2026	
Fecha de fijación: 10/03/2026	
Fecha de desfijación: 16/03/2026	
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, 06 de marzo de 2026

20261030008118

Señora

BORUSKA KARELIS GOMEZ RODRIGUEZ Número de cliente: **1050641**

Teléfono [REDACTED]

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020002778 de fecha 09/02/2026
Proceso: 29614785

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. **20261030006793**

Fecha del acto que se notifica: **25/02/2026**

Informar al recurrente que se al haberse atendido favorablemente en su totalidad el recurso de reposición presentado, no se considera procedente darle trámite al recurso de apelación subsidiariamente interpuesto y por lo tanto se declara agotada la vía administrativa, no procediendo contra esta decisión ningún otro recurso.

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, 25 de febrero de 2026

20261030006793

Señora
BORUSKA KARELIS GOMEZ RODRIGUEZ Usuario 1050641

Teléfono [REDACTED]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020002778 del 09 de febrero de 2026
Expediente 202600989 Proceso: 29614785

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidio el de apelación interpuesto contra el acto administrativo con radicado 29261854 del 28 de enero de 2026, notificado personalmente el 09/01/2026

Apreciada Boruska Karelis,

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 15 de enero de 2026, mediante petición verbal la señora Boruska Karelis Gómez Rodríguez, en calidad de usuaria del servicio, presenta reclamo por el cobro de la reconexión, equivalente a \$112.792 en la factura 1087403158, realizó financiación con un pago por consignación por valor \$150.000 el 09-12-2025 ya que en el momento no había sistema. Manifiesta que el técnico fue el 12-12-2025 a suspender porque el pago aun no estaba en el sistema, pero no le cortó porque ella mostró la consignación en terreno. El día 13-12-2025, vuelven a su vivienda para reconectar el servicio, usuaria en terreno les manifiesta que no han cortado y el personal le indica que se acerque a la oficina de CENS a exponer la situación, lo cual hizo mediante el radicado 28921470. Presenta la consignación realizada.

La respuesta a dicha petición se emitió mediante acto administrativo 29261854 del 28 de enero de 2026 en el cual se verificó en el sistema la información y la normatividad pertinente y determinando que:

“Visto lo anterior, le informamos que nuestra Empresa no accede a la reclamación

presentada y se confirma el cobro de la reconexión conforme a la cláusula 48, numeral 4, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes: CLÁUSULA 48. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: El servicio se podrá suspender en los siguientes eventos: 4) No pagar la factura expedida por LA EMPRESA dentro de la fecha señalada.(...)

(...) 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.”

Recurso de reposición y en subsidio el de apelación

No conforme con lo resuelto, la peticionaria interpuso recurso de reposición y en subsidio el de apelación radicado con el número 20261020002778 del 09 de febrero de 2026, argumentando lo siguiente:

1. No entiende por qué están cobrando una reconexión pues cuando la fueron a ejecutar el inmueble contada con servicio, solicita revisar la fecha de consignación y la fecha en que supuestamente cortaron el servicio.

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

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Constancia de contenido de la reclamación	29261854	15/01/2026
2	Resultado a su solicitud reclamación	29261854	28/01/2026
3	Notificación por aviso	20261030004459	09/02/2026
4	Notificación personal	29261854	09/02/2026
5	Recurso de reposición y en subsidio el de apelación	20261020002778	09/02/2026

Considerando

Efectuadas las verificaciones, CENS S.A. E.S.P, considera que el escrito presentado cumple con los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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 el Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el Recurso de Reposición en subsidio de apelación interpuesto.

Que las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho, para el caso que nos ocupa, es procedente y oportuna la interposición del Recurso de Reposición, en concordancia con lo dispuesto en la normatividad vigente que rige para los servicios

públicos domiciliarios.

En el presente caso, cabe resaltar que solamente proceden reclamaciones contra las facturas que no tengan más de cinco meses, según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, con el fin que las situaciones jurídicas adquieran certeza y no se mantenga latente la posibilidad de atacar el contenido de la facturación por un tiempo indeterminado, redundando en beneficio de la seguridad jurídica, de manera que no utilizar las herramientas jurídicas para la defensa de los derechos en el término establecido para ello, pueda conllevar a perderlos

En el presente caso tenemos que en el acto administrativo inicial resolvió sobre la inconformidad por el cobro de reconexión del servicio por valor de \$112.792 cargado en la factura 1087403158.

Para dar una solución de fondo a su petición, le informamos que se procedió a consultar en nuestro sistema comercial la cuenta de usuario No. 1050641, encontrando que:

La factura No. 1086714754 con fecha de emisión 27 de noviembre de 2025, se encontraba con dos periodos de atraso y pago inmediato, donde adicionalmente se indicó fecha de suspensión inmediato.

Por lo cual, al no realizarse el pago, nuestra empresa generó el 10/12/2025 orden de suspensión del servicio 32900870, la cual fue ejecutada el 12 de diciembre, obteniendo el siguiente informe:

“Con suministro, se llegó al sitio, hay menores de edad en momento de visita, en momento de suspensión no hay servicio de energía en la zona por mantenimiento de redes, se procede a realizar apertura de bornera en medidor bicuerpo en estrategia, repetidor en fachada dentro del predio con perros peligros al rededor del medidor, se instala sello en bornera número 2020008850-8851.”

El día 12 amortizó en el sistema el pago realizado por el usuario el día 09-12-2025, por lo que el día 13-12-2025 se generó orden de reconexión N°32914358 donde se encontró reconectado.

Es importante dar claridad que nuestra empresa informa en la factura las fechas oportunas de pago y las fechas en las que se empezará a iniciar el trámite de la suspensión del servicio. Posterior a ello, se genera la orden y la ejecución lleva unos días de acuerdo con lo programado por el personal técnico.

La suspensión del servicio se realizó de manera oficiosa por la empresa, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 48 del contrato de prestación de servicio con condiciones uniformes, el cual dispone:

“Cláusula 48. - Suspensión por incumplimiento del contrato: Se consideran eventos de incumplimiento del presente contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, en los siguientes eventos: (...)

4. *La falta de pago de dos (2) periodos de facturación consecutivos dentro de la*

fecha señalada, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. (...)"

Referente al cobro de la reconexión, le informamos que en la factura No. 1087403158 del periodo 24/11/2025 al 24/12/2025, nuestra empresa liquidó el cargo asociado a la reconexión del servicio de energía por valor de ciento doce mil setecientos noventa y dos pesos (\$112,792).

En atención a los argumentos expuestos por el recurrente, y una vez analizado integralmente el expediente administrativo, procede esta electrificadora a pronunciarse respecto de cada una de las inconformidades planteadas:

En atención a lo indicado en el numeral primero (01), se procedió a validar lo mencionado, encontrando que si se realizó manipulación al equipo de medida, consistente en la apertura de bornera que se realiza para los medidores de conexión bicuerpo, en esta ocasión por el cierre de la orden de reconexión, se estima que el relé del medidor principal no se haya activado ante la novedad de que ese día no había servicio de energía en la zona, razón por la cual no había forma de verificar la efectividad en la suspensión ya que la pantalla digital del medidor tanto como principal y repetidor se encuentran apagados.

Realizando validación en el sistema, se evidencia que el usuario realizó pago el día 9 de diciembre, sin embargo, este fue aplicado hasta el día 12 de diciembre. La orden de suspensión se realizó el día 12 de diciembre, pero esta no se canceló pues en la visita no se presentó pago alguno.

Dado lo anterior, se evidencia que efectivamente el cliente había realizado el pago del servicio antes de la ejecución de la orden de suspensión, motivo por el cual es procedente acceder a ajustar el valor facturado por concepto de reconexión del servicio, no obstante, importante indicarle que para evitar este tipo de inconvenientes el usuario debe realizar los pagos en la fecha oportuna de pago.

De acuerdo con lo expuesto es procedente revocar la decisión inicial en el sentido de acceder a ajustar el valor cobrados por concepto de reconexión del servicio, se anexa soporte de ajuste .

Adicionalmente, le informamos que, al haber accedido de forma favorable a la totalidad del recurso de reposición presentado, la empresa no considera procedente darle trámite al recurso de apelación subsidiariamente interpuesto y por lo tanto se declara agotada la vía administrativa.

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.

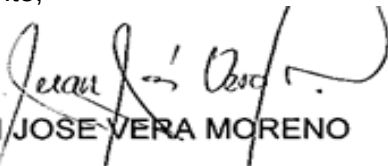
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

Decide

Primero: Revocar la decisión administrativa No. 29261854 del 28 de enero de 2026 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y Cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar al recurrente que se al haberse atendido favorablemente en su totalidad el recurso de reposición presentado, no se considera procedente darle trámite al recurso de apelación subsidiariamente interpuesto y por lo tanto se declara agotada la vía administrativa, no procediendo contra esta decisión ningún otro recurso.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proyectó. Margarita Mora.

FACTURA DE AJUSTE

29614785

Fecha de emisión: 25/02/2026 11:37 AM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 1050641-8
Nombre: JOSE EVER CÁRDENAS ARANDA
Dirección: [REDACTED]
Barrio: LA FORTALEZA
Teléfono: [REDACTED]
Municipio: San José De Cúcuta
Estrato: 1
Clase Servicio: Residencial

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 124 - 1439650820

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Ajuste	Valor Cargo
	Saldo Inicial		\$112,792
584	Ajuste Reconexión	-\$112,792	
	Total Ajuste \$		-\$112,792
TOTAL A PAGAR			\$0

Fecha Vencimiento: INMEDIATO

Nota: Si cancela después de la fecha de vencimiento, se le cobrarán intereses por mora hasta la fecha de cancelación

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 146 DE 1994 MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001
De conformidad con el decreto 2150 de 1995, la firma manifiesta su autenticidad y validez, tiene validez para todos los efectos legales.

José Miguel González Campo - Representante legal de CENS S.A. E.S.P.

ESTIMADO CLIENTE: EXPRESE SUS INCONFORMIDADES CON RELACIÓN AL VALOR FACTURADO A NUESTROS REVISORES FISCALES, KPMG S.A.S. AL APARTADO AEREO
No. 1212 DE MEDELLÍN.

LINEA ÉTICA DE CENS: Denuncie conductas ilegales o antiéticas. / E-mail: contactotransparente@epm.com.co - Línea Nacional: 01 8000 522 955.
CENS velará por la reserva de la información del denunciante.

CUPÓN PARA EL BANCO

Ref: 1050641

Número de Usuario: 1050641-8
Nombre: JOSE EVER CÁRDENAS ARANDA
Dirección: [REDACTED]

Comprobante No: 29614785
Valor: 0
Fecha de Vencimiento: INMEDIATO