



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 11 de marzo de 2026

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 1160984	
PETENTE: FANNI ORTEGA CONTRERAS	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020002903 - 10/02/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030008657 - 11/03/2026	
Fecha de fijación: 6/04/2026	
Fecha de desfijación: 10/04/2026	
<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>	



20261030008657

Señora

FANNI ORTEGA CONTRERAS Número de cliente: **1160984**

Cel: [REDACTED]

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020002903 de fecha 10/02/2026
Proceso: 29860731

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. **20261030007385**

Fecha del acto que se notifica: **02/03/2026**

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



Grupo-epm



CE7214

Cúcuta, 02 de marzo de 2026

20261030007385

Señora
FANNI ORTEGA CONTRERAS – Usuario 1160984

Cel: [REDACTED]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a Radicado 20261020002903 del 10 de febrero de 2026
Expediente: 202602044.

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto contra Respuesta General número 29587334 del 06 de febrero de 2025

Reciba usted un cordial saludo.

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos 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 06 de febrero de 2026, la señora Fanni Ortega Contreras en calidad de usuaria del servicio de energía asociado a la cuenta No. 1160984, presentó a CENS S.A. E.S.P., una solicitud en nuestro canal presencial bajo el proceso 29587334 en el que solicita:

“La señora Fanni Ortega identificada con cédula 1093737049 en calidad de propietaria, solicita actualizar dirección. Manifiesta que, en el momento de legalizar la cuenta en terreno, la vecina le entregó al operario una factura vecina que no correspondía a la de ella, sino a la de un familiar, ocasionando que quedara la dirección errada. Cliente vecino presentado 546005. Teléfono [REDACTED]”

Posteriormente, el 06 de febrero de 2026, mediante radicado 29587334, se informó:

“Nuestra Empresa decide acceder a la petición presentada, actualizando en nuestro sistema comercial a la dirección [REDACTED]”

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

cambio se verá reflejado a partir de la próxima facturación.”

Recurso de Reposición en subsidio Apelación

No conforme con lo comunicado la señora Fanni Ortega Contreras, presentó recurso de Reposición en Subsidio Apelación bajo radicado número 20261020002903 del 10 de febrero de 2026 en el cual argumenta lo siguiente:

“por medio de la presente me dirijo a la CENS jefatura juridica para hacer saber que soy de estrato No.1 en ningun momento he autorizado que me cambian el estrato No.1 conservo mi estrato debido a que presento un fraude en comunicacion por parte de una vecina quien me presento un recibo de estrato No.2 siendo yo de estrato No.1. asi, mismo sugiero se hagan los correctivos de ley ..”

Revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	29587334	06/02/2026
2	Respuesta General	29587334	06/02/2026
3	Notificación personal	29587334	06/02/2026
4	Recurso de reposición en subsidio de apelación	20261020002903	10/02/2026

Como resultado de lo anterior y en aras de atender de fondo los argumentos y pretensiones expuestas por el reclamante se tendrán en cuenta las siguientes:

Considerando

Antes de proceder con el análisis y decisión del recurso interpuesto es importante aclarar que en el escrito se menciona la solicitud de cambio de estrato lo cual no objeto de análisis en la petición inicial 29587334 del 06/02/2026, por lo cual esta nueva solicitud será atendida por respuesta separada a la presente.

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 interpuesto.

Que el artículo 154 de la ley 142 de 1994 que rige para los Servicios públicos, dispone la procedencia del recurso de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa.

La señora Fanni Ortega Contreras interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, bajo el radicado 20261020002903 del 10/02/2026, en contra de la comunicación N.º 29587334 del 06/02/2026. Dicha comunicación corresponde a una respuesta general, de carácter meramente informativo, que no otorga los recursos previstos en la ley.

Por lo tanto, el presente recurso deberá ser rechazado, de conformidad con lo establecido



Grupo-epry



en la cláusula 62B del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y ley 1437 de 2011.

El Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, establece los requisitos de los recursos, así:

Clausula 62B. - Disposiciones de los recursos: Sin perjuicio de las demás disposiciones asociadas al trámite de recursos indicadas en el presente capítulo también se aplicarán las siguientes reglas:

1. Improcedencia: Los recursos no proceden en contra de:

- a. Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
En concordancia con lo estipulado en la Ley 142 de 1994, artículo 154*
- b. Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por CENS.
En concordancia con lo estipulado en la Ley 142 de 1994, artículo 154*
- c. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
En concordancia con lo estipulado en la Resolución 108 de 1997, artículo 61*
- d. Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, que no pongan fin a una actuación administrativa.*

*En concordancia con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, artículo 75
En el caso que nos ocupa se incumple con el literal d.*

Así mismo el recurso interpuesto es improcedente de conformidad con el artículo 154 de la ley 142 de 1994, el cual dispone:

“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.”

En tal sentido, la solicitud elevada en el asunto no refiere a alguna de las situaciones previstas en el artículo en mención, pues el acto administrativo contra el cual se dirige es una respuesta general contra la cual no proceden recursos.

De la misma manera, tenemos que el artículo 75 de la ley 1437 de 2011 dispone lo siguiente:

“Artículo 75. Improcedencia. No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.”

Nos permitimos informarle que contra la presente actuación procede el recurso de queja de

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

conformidad con el procedimiento descrito en el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA- que regula los recursos que proceden contra los actos administrativos, citando que el recurso de queja procede cuando se rechace el de apelación, el cual podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, es decir, frente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En nuestra empresa queremos brindarte cada día una mejor atención. Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



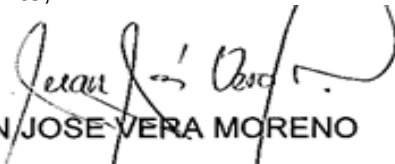
Por las consideraciones expuestas, las pretensiones y argumentos del recurrente no están llamados a prosperar, en consecuencia, nuestra empresa:

Decide

Primero: Rechazar de plano el recurso interpuesto en contra de la comunicación N.º 29587334 del 06 de febrero de 2026 de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto.

Segundo: Informar al recurrente 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

Proceso: 29860731

Proyectó: Juan José Santamaria Támara