

CE7214

Cúcuta, 19 de marzo de 2026

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO: 599833	
PETENTE: JOSE ELICER ROJAS GARCIA	
TIPO DE RESPUESTA: General    Acto X	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020003660 - 18/02/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030009825 - 19/03/2026	
Fecha de fijación: 10/04/2026	
Fecha de desfijación: 16/04/2026	
<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>	

20261030009825

Señor

**JOSE ELICER ROJAS GARCIA** Número de cliente: **599833**

Dirección: [REDACTED]

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto:            Notificación por aviso  
                      Respuesta a radicado 20261020003660 de fecha 18/02/2026  
                      Proceso: 29750728

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. **20261030008559**

Fecha del acto que se notifica: **10/03/2026**

Contra la decisión entregada 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 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 todos 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.

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, 10 de marzo de 2026

20261030008559

Señor

**JOSE ELICER ROJAS GARCIA** Usuario 599833

Dirección:

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020003660 del 18/02/2026  
Número de Expediente: 202601737 Proceso: 29750728

Estimado José Elicer,

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 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:

#### Petición

El señor Pepe Ruiz Paredes, en calidad de Defensor Regional y en coadyuvancia con el señor José Elicer Rojas García Torrado, presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito con radicado y fecha señalados en el asunto, en el que solicita lo siguiente:

- *Revisar el estado actual de la deuda del señor José Eliecer Rojas García.*
- *Evaluar la posibilidad de realizar un ajuste que permita el cobro únicamente del capital adeudado, revisando intereses y recargos.*
- *Estudiar la viabilidad de suscribir un acuerdo de pago acorde con su condición económica y edad.*
- *Informar por escrito las alternativas ofrecidas al usuario.*

Visto lo anterior, se procede a dar trámite a su solicitud en los siguientes términos:

#### Consideraciones

Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás disposiciones aplicables.

Es importante indicar que en el presente caso solo proceden las reclamaciones contra los últimos 5 periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual regula: Artículo 154 - “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

Una vez verificado el sistema comercial, se evidenció que para la fecha de radicación de la presente solicitud la cuenta de usuario 599833 presentaba un saldo pendiente por valor total de doscientos cuarenta y un mil pesos (\$241.000), el cual comprende el valor facturado correspondiente al periodo del 24/12/2025 al 23/01/2026, así como saldos de periodos anteriores, sobre los cuales se han realizado abonos parciales.

Adicionalmente, se informa que dentro de la factura del servicio de energía también se incluyen los valores correspondientes al servicio básico de aseo y al impuesto de alumbrado público, de conformidad con lo establecido en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994; no obstante, cualquier inconformidad relacionada con la facturación de estos conceptos deberá presentarse directamente ante las entidades competentes, esto es, la empresa Veolia Aseo Norte de Santander y/o la Alcaldía de Cúcuta.

Ahora bien, en relación con los consumos, se informa que no se efectuará un análisis al respecto, toda vez que en su escrito no se evidencia una manifestación puntual de inconformidad frente a los consumos registrados. En caso de que presente alguna inconformidad específica respecto de la facturación o cualquier otro aspecto del servicio, le recomendamos presentar una reclamación formal indicando claramente los motivos de su solicitud, con el fin de que esta pueda ser revisada y tramitada de manera independiente.

No obstante, para el caso sería procedente el análisis de los intereses facturados en los últimos cinco (5) periodos; por ende, se procederá a analizar la viabilidad del cobro de los conceptos correspondientes a intereses de mora, como se expone a continuación.

Mes	Factura	Concepto	Total
Enero 2206	1088091449	Interés Mora	\$ 203
		Interés de Financiación	\$ 519
Diciembre 2025	1087418258	Interés Mora	\$ 203
		Interés de Financiación	\$ 582
Noviembre 2025	1086732714	Interés Mora	\$ 196
		Interés de Financiación	\$ 644
Octubre 2025	1086046969	Interés Mora	\$ 0
		Interés de Financiación	\$ 706
Septiembre 2025	1085342880	Interés Mora	\$ 0
		Interés de Financiación	\$ 767

Se informa que nuestra empresa está facultada para liquidar los intereses de mora cuando no se realizan pagos totales de la obligación y se evidencia incumplimiento por más de un periodo de facturación. Adicionalmente, estos intereses también se generan por realizar los pagos por fuera de la fecha oportuna de pago, así como por financiaciones pendientes.

Al respecto, es preciso señalar lo establecido en la cláusula 24 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, el cual dispone:

*"Constitución En Mora: Para que una obligación insoluta del suscriptor o usuario sea considerada morosa, no se requiere de pronunciamiento judicial alguno, sólo basta el vencimiento del plazo establecido en la factura".*

Así mismo, en su cláusula 29, señala: Cláusula 29. - Interés moratorio:

*"En caso de mora en el pago de los servicios, CENS podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los suscriptores o usuarios residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el artículo 1617 del código civil; para los demás suscriptores o usuarios la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio o aquella que la modifique, aclare o sustituya."*

Acorde a lo anterior, no es procedente realizar ajustes o correcciones sobre los valores de intereses de mora Interés de Financiación.

Finalmente, y de acuerdo con lo expuesto en su solicitud, como empresa estamos comprometidos con su bienestar y buscamos brindarle tranquilidad frente a su situación. En ese sentido, le informamos que dentro del término de trámite de la presente solicitud se generó una nueva factura correspondiente al periodo del 24/01/2026 al 22/02/2026, la cual asciende a la suma de doscientos sesenta y cinco mil novecientos cinco pesos (\$265.905).

Por lo anterior, le recordamos que tiene la posibilidad de solicitar una financiación como alternativa para el pago de los servicios facturados por CENS. Nuestro propósito es acompañarlo en este proceso y ofrecerle opciones que le permitan ponerse al día con su cuenta.

Este trámite puede gestionarlo de dos maneras:

- De manera presencial, puede acercarse a nuestras oficinas de atención al cliente, donde estaremos atentos a asistirle. Para conocer la ubicación, horarios y detalles de cada punto de atención, lo invitamos a consultar el siguiente enlace:  
<https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/oficinas-de-atencion>
- De manera virtual, puede realizar el trámite a través de nuestro canal digital, utilizando el Asesor Virtual:  
<https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>. Esta opción está disponible exclusivamente para solicitudes de financiación por montos inferiores a un (1) salario mínimo legal vigente."

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.

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

**Primero:** No acceder a la reclamación respecto a los valores cobrado por concepto de interés de mora e Interés de Financiación liquidados en las facturas de venta números N. 1083167417, 1087418258, 1086732714, 1086046969 y 1085342880 para el usuario 599833, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos según sea el caso.

Cordialmente,



**OLGA LILIANA GARCIA PEREZ**  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO