

| | |
|---|--|
|  FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. | |
| NÚMERO USUARIO: | 491442 |
| PETENTE: | CARMEN ROSA FIGUEROA MELENDEZ |
| TIPO DE RESPUESTA: | General <input checked="" type="checkbox"/> Acto () |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 20261020007387 - 04/06/2026 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20261030011534 - 07/04/2026 |
| Fecha de fijación: | 20/04/2026 |
| Fecha de desfijación: | 24/04/2026 |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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> | |

CE7214

Cúcuta, 07 de abril de 2026

20261030011534

Señora
CARMEN ROSA FIGUEROA MELENDEZ – Usuario: **491442**
Celular: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
San José de Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020007387 del 04/06/2026
Expediente: 000000079047 / Proceso: 30210553

Estimada señora Carmen,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que, a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Para atender lo solicitado, donde manifiesta que la vivienda se encuentra desocupada desde el 19 de marzo de 2026y solicita cobrar el valor mínimo nos permitimos informar lo siguiente:

- 1) Es pertinente señalar que nuestra empresa factura el servicio de energía eléctrica por diferencia de lecturas de un periodo a otro, cumpliendo de esta manera con la obligación de medir el consumo por el servicio prestado al usuario, consagrado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, entre otras disposiciones normativas.

Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

El anterior procedimiento se encuentra facultado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1.994, es decir, CENS no realiza cobros mínimos.

- 2) Ahora bien, para reportar lo solicitado con la empresa que presta el servicio de Aseo, y estableciendo procedimientos a trasladar por competencia la indicado, para su análisis y respuesta directa al usuario, lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que modifica el Título I de la Ley 1437 de 2011 en lo relacionado con el Derecho de Petición, y específicamente en virtud del artículo 21 de la misma ley, su comunicación ha sido trasladada a VEOLIA, entidad competente para atender y responder su requerimiento. Adjunto a la presente se remite el oficio de traslado por competencia.

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,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Anexos: Traslado por competencia

CE7214

Cúcuta, 07 de abril de 2026

20261030011524

Señores

VEOLIA

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

Asunto: Traslado por Competencia
Radicado 20261020007387 de fecha 04/06/2026
Expediente: 000000079047 / Proceso: 30210553 / Usuario: **491442**


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,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Anexo: Solicitud del usuario radicado 20261020007387