

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	149915
PETENTE:	SANDRA PATRICIA CONDE DUARTE
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020012258 - 27/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030022749 - 01/07/2026
Fecha de fijación:	30/07/2026
Fecha de desfijación:	05/08/2026
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, 01 de julio de 2026

Señora
SANDRA PATRICIA CONDE DUARTE Usuario: 149915



Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020012258 de fecha 27 de mayo de 2026
Proceso: 30823969

Reciba un cordial saludo:

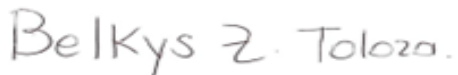
CENS S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa, relacionada con el número del asunto, a través del presente aviso:

Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20261030020837**
Fecha del acto que se notifica: **16 de junio de 2026**

Informar que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.

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,


BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 16 de junio de 2026

20261030020837

Señora
SANDRA PATRICIA CONDE DUARTE Usuario 149915

Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020012258 del 27/05/2026
Expediente: 202606340 Proceso: 30823969

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 30738652
Notificación personal el 22 de mayo de 2026

Estimada Sandra Patricia,

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 día 22 de mayo de 2026, la señora Sandra Conde identificada con cédula de ciudadanía número 60262477, presentó ante CENS S.A. E.S.P. un reclamo bajo radicado número 30738652, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 149915, donde argumenta lo siguiente:

Reclama por el valor de \$64.300 cobrados por concepto de reconexión mediante la factura 1090509325, indica que canceló factura el día 25-04-26 a las 8:10 am y la suspensión se generó el día 24-04-26 a la 01:49 pm, indican que no tocaron a la puerta para mostrar el pago realizado.

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 30738652 del 22 de mayo de 2026, en el que se resolvió:

No se accede a su reclamación y se confirma el valor de \$64.300 cobrados mediante factura número 1090509325 De acuerdo a la Cláusula 48 del contrato con condiciones uniformes, El incumplimiento en el pago de dos (2) facturas mensuales consecutivas del servicio de energía eléctrica facultará a la empresa prestadora para suspender el servicio, previa notificación al SUSCRIPTOR o USUARIO en la factura correspondiente y conforme a lo dispuesto en la Ley 142

de 1994 y la regulación expedida por la CREG.

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

No conforme con lo resuelto, encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, la señora Sandra Patricia Conde Duarte presentó un escrito el día 27 de mayo de 2026 bajo radicado 20261020012258, Sin embargo, en el mismo no se referencia concretamente el trámite pretendido en esa instancia por el usuario.

Por lo tanto, nuestra empresa, procederá a tramitarlo como recurso de reposición a fin de garantizar el derecho al debido proceso que le asiste al usuario y sobreponiendo los sustancial sobre lo formal, en el cual argumenta lo siguiente:

Por medio de la presente me permito manifestar mi inconformidad frente a la suspensión del servicio de energía realizada el día 25 de abril del presente año. El pago correspondiente al recibo fue efectuado a las 8:10 a. m.; sin embargo, el servicio fue suspendido a la 1:49 p. m., aun cuando me encontraba en la vivienda y sin recibir notificación previa. Asimismo, cuando una de las residentes salió de la vivienda, le reiteró al funcionario encargado que el recibo ya había sido cancelado. Ante esta situación, el señor que realizó la suspensión procedió nuevamente a reconectar el servicio. De igual manera, solicito respetuosamente la revocatoria del cobro por reconexión, teniendo en cuenta que el pago ya había sido efectuado con anterioridad a la suspensión del servicio.

Precisado lo anterior, se procedió a revisar el expediente del usuario encontrando los siguientes soportes:

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	30738652	22 de mayo de 2026
2	Acto administrativo	30738652	22 de mayo de 2026
3	Notificación Personal	30738652	22 de mayo de 2026
4	Recurso de reposición	20261020012258	27 de mayo de 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 procede el Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

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 \$64,300 cargado en la factura 1090509325.

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. 149915, encontrando que:

La factura No. 1089771625 con fecha de emisión 14/04/2026, 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 14/04/2026 orden de suspensión del servicio 33370374, la cual fue ejecutada el 25 de abril de 2026, obteniendo el siguiente informe

“Se tocó varias veces nadie atiende vivienda familiar con suministro regular se suspendió de medidor”

El día 25/04/2026 el usuario realizó un abono parcial de \$ 328,581, pero el pago fue reportado hasta el día 27/04/2026 se generó orden de reconexión No. 33420255 donde se realizó la siguiente operación:

“Funciona vivienda familiar habitada con suministro regular medidor en buen estado en poste se encuentra 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. 1090509325 del periodo 15/04/2026 al 15/05/2026, nuestra empresa liquidó el cargo asociado a la reconexión del servicio de energía por valor de \$64,300.

Con relación a lo mencionado en la solicitud, es importante mencionar que las actividades de suspensión y reconexión si fueron ejecutadas en terreno como se evidencia a continuación:

Suspensión

Evidencia Fotográfica 2:

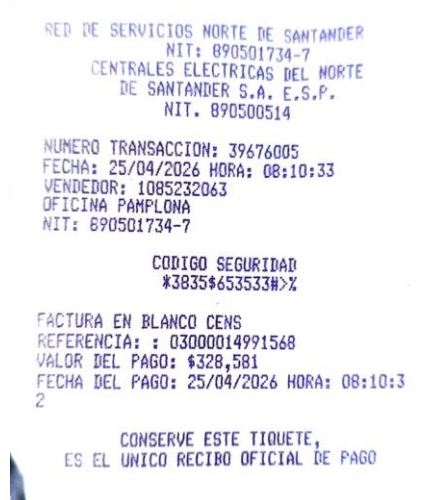


Reconexión:

Situación Encontrada CON SUMINISTRO
Evidencia Fotográfica 1:



A pesar de que se evidencia que la acción sí se llevó a cabo en terreno, validando el material probatorio recaudado durante la ejecución de la orden de suspensión N.° 33370374, ejecutada el 25/05/2026, se pudo confirmar que el usuario había realizado el pago de la obligación con anterioridad a la ejecución de dicha orden. Asimismo, se evidenció que el usuario presentó al personal revisor el soporte de pago correspondiente al momento de la visita, razón por la cual se verificó la normalización de la obligación y se procedió a mantener restablecido el servicio de energía, sin que se materializara la suspensión efectiva del suministro.



En este punto, es importante indicar que el cobro por reconexión tiene naturaleza de cargo tarifario accesorio, cuyo hecho generador es la ejecución material de una actividad técnica específica. Conforme a los artículos 96 y 142 de la Ley 142 de 1994, el usuario solo está obligado a pagar los costos en que efectivamente incurra el prestador para el restablecimiento del servicio. Si no existe prueba idónea de que la reconexión fue realizada, ni que la visita fue atendida, no se configura el hecho generador del cobro.

En conclusión, se verificó que el usuario había efectuado el pago de la obligación antes de la ejecución de la orden de suspensión y que dicha circunstancia fue acreditada oportunamente ante el personal encargado de la visita mediante la presentación del respectivo soporte de pago. Por tal motivo, no procedía mantener la suspensión del servicio, razón por la cual el suministro de energía continuó prestándose con normalidad.

En consecuencia, al haberse comprobado que el usuario efectuó el pago de la obligación antes de la ejecución de la orden de suspensión, se concluye que no resultaba procedente el cobro por concepto de reconexión del servicio. Por lo anterior, y en garantía del debido proceso, esta empresa procederá a revocar la decisión inicial y a realizar el ajuste a favor del usuario por valor de sesenta y cuatro mil trescientos pesos (\$64.300), correspondiente al cargo de reconexión facturado. Se anexa el respectivo soporte del ajuste efectuado.

Dando respuesta a lo solicitado se procedió a realizar ajuste a favor del cliente de -\$64,300.

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Ajuste	Valor Cargo
	Saldo Inicial		\$188,532
584	Ajuste Reconexión	-\$64,300	
	Total Ajuste \$		-\$64,300
	TOTAL A PAGAR		\$124,232

Fecha Vencimiento: 01/07/2026

De la anterior, se adjunta factura de ajuste No. 30823969 del 16/06/2026 para su conocimiento.

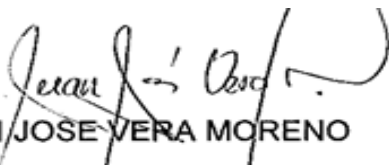
Así pues, reiterar que CENS S.A E.S.P. tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

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

Primero: Revocar la decisión administrativa No. 30738652 del 22 de mayo de 2026 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proyectó: LilianaG.