

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 480545	
PETENTE: NEYMAR MENDOZA	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020013969 - 16/06/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030024673 - 16/07/2026	
Fecha de fijación: 30/07/2026	
Fecha de desfijación: 05/08/2026	
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."	

CE7214

Cúcuta, 16 de julio de 2026

Señora

NEYMAR MENDOZA Usuario: 480545

[Redacted Address]

Cúcuta, Norte de Santander

20261030024673

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020013969 de fecha 16 de junio de 2026

Proceso: 31045055

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. **20261030023248**

Fecha del acto que se notifica: **03 de julio de 2026**

Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, 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 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,

Belkys Z. Tolosa

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 03 de julio de 2026

20261030023248

Señora
NEYMAR MENDOZA - Usuario No.480545

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020013969 del 16/06/2026
Número de Expediente: 202128801

Estimada señora,

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. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

Petición

La señora Neymar Mendoza, presentó escrito identificado con radicado y fecha señalada en el asunto, en el que obrando como usuario del servicio de energía, asociado a la cuenta No.480545, manifiesta inconformidad los siguientes términos:

“El día 13 de marzo de 2026 realicé un abono por valor de \$5.000.000 COP a la deuda que presentaba con la empresa, quedando un saldo pendiente de \$303.000 COP. A la fecha de hoy, 12 de junio de 2026, el saldo facturado asciende a \$6.430.552 COP, lo cual no corresponde con mi consumo real ni con el histórico de pagos realizados.

La factura objeto de reclamo registra un consumo de 910 kWh. Sin embargo, la toma de lectura que realicé personalmente al medidor arroja un consumo real de 434 kWh para el mismo periodo. La respuesta que me entregó la empresa señala que el mayor valor corresponde a un “ajuste” realizado el mes pasado, debido al retiro del medidor anterior. Dicho ajuste no me fue notificado previamente ni se encuentra debidamente sustentado en la factura, violando el principio de facturación basada en medición real establecido en el art. 146 de la Ley 142 de 1994. Este cobro excesivo afecta mi mínimo vital y mi capacidad de pago, pues el incremento no tiene justificación técnica ni comercial.

Por lo anterior solicita:

1. Revisar y reliquidar la factura del periodo en reclamación, ajustando el consumo facturado de 910 kWh al consumo real medido de 434 kWh.
2. Suspender el cobro del valor en reclamación hasta tanto se resuelva de fondo esta petición, conforme al art. 155 de la Ley 142 de 1994.
3. Entregar copia del acta de retiro del medidor, histórico de lecturas de los últimos 6 meses, curva de carga y soporte técnico del “ajuste” aplicado.
4. Explicar detalladamente el cálculo realizado para llegar al valor de \$6.430.552 COP, discriminando conceptos de energía, subsidios, contribuciones, intereses y otros cobros.
5. No suspender el servicio mientras se adelanta la investigación y se resuelve la presente reclamación.
6. Notificarme la decisión a la dirección del inmueble y al teléfono 3105617820, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación, como lo ordena la ley.

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

Consideraciones

1. Inicialmente, es necesario indicarle 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 normas concordantes.
2. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que 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”

Resulta necesario aclarar que el consumo objeto de reclamación (07/04/2026-06/05/2026), no será objeto de análisis en la actual actuación administrativa, toda vez que este periodo ya fue previamente reclamado por la peticionaria, a través del radicado 30839738 del 01/06/2026:

La respuesta fue emitida a través del acto administrativo No. 30839738 del 01/06/2026:

En atención a su reclamación y una vez realizado el análisis correspondiente en nuestro sistema comercial, nos permitimos informarle que se identificó la necesidad de efectuar un ajuste en los valores facturados. En consecuencia, se realizó la corrección del período comprendido entre el 07-04-2026 al 06-05-2026, ajustando a favor de la empresa 392 kilovatios, equivalentes a un valor de \$477.510. Dicho ajuste se efectuó teniendo en cuenta la lectura 434 aportada por usted el día 25-05-2026, la cual permitió establecer el consumo real registrado por los equipos de medida durante el período analizado. Con el fin de brindarle mayor claridad, nos permitimos explicar la forma en que se efectuó el cálculo: Se evidenció que el día 22-04-2026 fue retirado el medidor serie 8067001, registrando una lectura final de 6.399 kilovatios. Al comparar esta lectura

con la última lectura real tomada el día 06-04-2026, correspondiente a 5.279, se obtiene una diferencia de 1.120 kilovatios, los cuales corresponden al consumo registrado por el medidor retirado.

Posteriormente, se verificó que el nuevo equipo de medida fue instalado con lectura inicial de 2 kilovatios. Para el período de facturación comprendido entre el cambio del medidor y el 06-05-2026 habían transcurrido 14 días, razón por la cual se realizó una ponderación con base en la lectura aportada por usted, determinándose una lectura estimada de 184 kilovatios para dicha fecha. Al descontar la lectura inicial de instalación, se obtiene un consumo de 182 kilovatios correspondientes al nuevo medidor. De esta manera, al sumar los 1.120 kilovatios registrados por el medidor retirado y los 182 kilovatios registrados por el medidor nuevo, se obtiene un consumo total de 1.302 kilovatios para el período analizado.

Ahora bien, teniendo en cuenta que inicialmente ya habían sido facturados 910 kilovatios por promedio, únicamente procedía cargar la diferencia faltante de 392 kilovatios, valor que corresponde al ajuste efectuado en la factura. Es importante precisar que la facturación por promedio se realizó conforme a lo establecido en la Cláusula 32 A del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, la cual autoriza este mecanismo cuando existen circunstancias que impiden la toma real de la lectura por parte del personal autorizado de la empresa.

Una vez se contó con la información suficiente para determinar el consumo efectivamente registrado por los equipos de medida, la empresa procedió a efectuar el ajuste correspondiente, garantizando que la facturación reflejara el consumo real del servicio prestado. Adicionalmente, le sugerimos evaluar el traslado del equipo de medida a la fachada del inmueble, conforme a lo dispuesto en la Cláusula 21, ítem 32, del Contrato de Prestación del Servicio, con el fin de facilitar el acceso al personal autorizado y evitar futuras facturaciones por promedio. Por las razones anteriormente expuestas, se concluye que se accede a la reclamación.

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.

El anterior acto administrativo fue notificado electrónicamente el 04/06/2026, y contra esta decisión se concedieron los recursos de Ley.

De acuerdo con lo antes expuesto, es dable concluir que la presentación de los recursos se debía realizar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de

conocimiento de la decisión. En consecuencia, los cinco (5) días hábiles siguientes, vencieron el día 12 de junio de 2026.

En ese orden de ideas, informamos que nuestra empresa garantizó el ejercicio del derecho de defensa y contradicción, emitiendo la respuesta y notificación dentro de los términos legales correspondientes. Sin embargo, se observa que el peticionario no accionó en los tiempos pertinentes los recursos de ley, quedando en firme la actuación administrativa, de conformidad con lo estipulado en el capítulo VIII de la Ley 1437 de 2011, el cual señala en su artículo 87 lo siguiente:

Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme: 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Así las cosas, nos encontramos ante hechos ya resueltos, atendidos por esta prestadora y por ende, no es posible volver a dirimir sobre un asunto que fue analizado dentro de los términos procesales pertinentes y en el que operó la cosa juzgada administrativa.

Consecuente con lo anterior, le informamos que en el presente acto administrativo, se procederá a analizar únicamente el valor facturado por concepto de energía, del periodo: 07/04/2026-06/05/2026.

- **Valores facturados por concepto de energía.**

Damos claridad que adicional al consumo de energía que ya fue previamente analizado en el periodo reclamado, la empresa liquidó los siguientes valores por concepto de energía:

Periodo 07/04/2026-06/05/2026.

Concepto	Valor
Consumo activa (910 kilovatios) – No objeto de reclamación	\$833,465
Ajuste Consumo activa (392 kilovatios) - No objeto de reclamación	\$359,030
Contribución (910 kilovatios)	\$166,693
Contribución (392 kilovatios)	\$71,806
Intereses de mora contribución	\$12,420
Intereses de mora CENS	\$62,100
Cobro de Medidor financiado	\$190,881
(interés financiación - conexos -cuota - cuota cal/par med verf post – cobro iva)	
Saldo anterior energía	\$ 3,876,543

El consumo activa (910 y 392 kilovatios) obedece a la diferencia de lecturas registradas por el medidor para el periodo reclamado y el ajuste realizado por la reclamación No.30839738 del 01/06/2026. Damos claridad que estos conceptos no serán objeto de análisis por tratarse de una actuación administrativa previamente agotada y en firme.

Respecto a los valores de contribución, le informamos que actualmente la cuenta, se encuentra clasificada con tarifa comercial y por ende, en los periodos reclamados se le ha liquidado el cobro de contribución o el aporte de solidaridad, el cual, corresponde a un impuesto del 20% sobre el consumo de cada periodo, el cual, se cobra con el objeto de subsidiar el costo de los servicios públicos domiciliarios de los estratos 1, 2 y 3, cuyos sujetos pasivos son los usuarios residenciales de estratos 5 y 6 y los usuarios industriales y comerciales. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, actuamos en calidad de recaudadores, pues tenemos la obligación de incluir el cobro de este recargo en las facturas de servicios públicos domiciliarios y hacerlo exigible.

Respecto a los intereses de mora cobrados en los periodos analizados, aclaramos 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.

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.

Es necesario aclarar que de acuerdo a lo evidenciado en la revisión técnica No. 33409523 del 22/04/2026, se logró identificar que el medidor se encontraba sin sellos de seguridad y sin tapa de bornes. Por consiguiente, se procedió con el cambio del equipo de medida. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la cláusula 44 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes:

Cláusula 44. - Reemplazo del equipo de medida: Cuando la empresa determine que el equipo no permite medir en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del suscriptor o usuario hacerlo reparar o reemplazarlo a satisfacción de la empresa.

Consecuente con lo anterior, la empresa financió el valor Ciento noventa mil ochocientos ochenta y un pesos (\$190,881), liquidado en la factura No.1079126260 del periodo 07/04/2026- 06/05/2026, correspondiente al cambio del nuevo equipo de medida. Dicho valor fue diferido a 2 cuotas mensuales de \$83,320. Por su parte, el valor del IVA (\$26,581), fue incluido en la factura objeto de reclamación.

El reemplazo del equipo de medida tiene un costo y se encuentra estipulado en la cláusula 22B del contrato de prestación de servicios, el cual dispone:

Cláusula 22B. Bienes y Servicios a Cargo del Suscriptor y/o Usuario. Sin perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el suscriptor y/o usuario, este es el responsable a manera general de la conexión del servicio y por tanto las labores que esta implican son a su costa, como son, entre otros:

2. El suministro de instalación del equipo de medición

En ese orden de ideas, se observa que nuestra empresa cumplió a cabalidad con el debido proceso de cambio de medidor y la obligación del cobro del equipo de medida.

Adicionalmente, es importante precisar que en la factura reclamada, se refleja un saldo anterior. Estas sumas, corresponden al periodo inmediatamente anterior y que registraba atraso en el pago. Al liquidar las facturas mensuales, los valores pendientes del mes anterior que no ha sido cubierto se reflejan bajo este concepto en el detalle de la facturación. Sin embargo, no corresponde a un valor adicional que se esté liquidando en la factura actual objeto de reclamo o que corresponda a un cargo diferente a la prestación del servicio. Preciado esto, el saldo anterior es un aviso informativo de los valores pendientes de pago por parte del usuario más no un concepto adicional que se esté facturando.

Se verificó el histórico de pagos, evidenciando que el usuario ha realizado pagos parciales y extemporáneos por el peticionario, es decir, por fuera de la fecha límite establecida. Esta situación genera que la facturación se liquide con saldo anterior y atraso en el pago. Por ello, recomendamos al usuario, efectuar los pagos de las facturas oportunamente, en las fechas límites establecidas. Esto con el fin de evitar inconvenientes por la generación de un saldo anterior e intereses de mora en la siguiente facturación.

Acorde a lo anterior se confirma los valores facturados por concepto de energía.

• **Valores facturados por concepto del servicio de aseo**

Se debe precisar que en la factura de los periodos reclamados, se observan cobros asociados al servicio de aseo, los cuales, no resultan ser competencia de CENS. Este servicio es prestado por la empresa Veolia S.A. E.S.P., y su valor se liquida en la factura energía, acatando la norma contemplada en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que literalmente señala: Artículo 146. Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.

En ese orden de ideas, si bien CENS es quien factura el servicio de aseo, la empresa Veolia S.A. E.S.P., es la responsable de su prestación, liquidación y costo. Por ello, las solicitudes asociadas a este servicio debe presentarlas directamente ante dicha empresa. Los datos de mencionada entidad y el detalle de los valores liquidados por este concepto, puede

encontrarlos en su factura de energía, sección: color morado.

- **Valores facturados por concepto de alumbrado público**

Informamos que siempre que se detecte un consumo, así sea mínimo, igualmente se factura el impuesto al alumbrado público, el cual corresponde a un tributo de carácter territorial, esto quiere decir que le compete al Concejo de cada municipio definir a través de un Acuerdo Municipal los sujetos pasivos, así como la base gravable, el valor del impuesto, el sujeto activo, entre otros.

Este tributo deberá ser cancelado por los habitantes de cada municipio, según los sujetos pasivos definidos en cada territorio. En ese sentido, el valor del impuesto del alumbrado público dependerá de lo dispuesto en cada concejo municipal. La información sobre ello, se publica en cada factura de energía.

Adicionalmente se aclara que CENS está obligada a realizar el cobro de este tributo, al tenor de lo establecido en el art. 352 de la ley 1819 de 2016.

En caso de que tenga alguna inconformidad con este impuesto deberá radicarla de manera directa ante la Alcaldía Municipal.

- **Respuesta a las pretensiones formuladas**

Respecto a lo solicitado en su primera pretensión (1), consistente en revisar y reliquidar la factura del período en reclamación ajustando el consumo facturado de 910 kWh al consumo real de 434 kWh, le informamos que no es procedente su solicitud en razón a que se verificó que dicho período de facturación, comprendido entre el 07 de abril de 2026 y el 06 de mayo de 2026, ya fue objeto de análisis y decisión mediante el Acto Administrativo No. 30839738 del 01 de junio de 2026, expedido con ocasión de la reclamación previamente presentada por usted. En dicha actuación se valoró la lectura de 434 kWh aportada por la peticionaria y, como resultado del análisis técnico efectuado, se estableció que el consumo real registrado por los equipos de medida correspondía a 1.302 kWh, razón por la cual únicamente se ajustó la diferencia de 392 kWh que no había sido facturada inicialmente. La citada decisión fue notificada electrónicamente el 04 de junio de 2026 y contra ella procedían los recursos de reposición y, en subsidio, apelación, los cuales no fueron interpuestos dentro del término legal, motivo por el cual el acto administrativo adquirió firmeza, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. En consecuencia, no es jurídicamente procedente reabrir el análisis de un asunto que ya fue decidido mediante un acto administrativo ejecutoriado.

Referente a lo solicitado en la segunda pretensión (2), relacionada con la suspensión del cobro del valor reclamado mientras se resuelve la presente petición, conforme al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, esta empresa informa que dicha solicitud no resulta procedente, toda vez que los valores correspondientes al consumo de 910 kWh y al ajuste de 392 kWh ya fueron objeto de una actuación administrativa definitiva, la cual se encuentra en firme.

En ese sentido, dichos conceptos dejaron de tener la condición de valores reclamados y constituyen obligaciones exigibles, razón por la cual no es posible suspender su cobro con fundamento en la disposición invocada. No obstante, en la presente actuación administrativa sí serán objeto de análisis los demás conceptos facturados por concepto de energía, excluyendo el consumo activo previamente decidido, razón por la cual, de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, respecto de estos valores se mantendrán las garantías previstas en dicha disposición mientras se adopta la decisión de fondo. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación del usuario de acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, en los términos establecidos por la citada norma.

Frente a la tercera pretensión (3), consistente en la entrega del acta de retiro del medidor, el histórico de lecturas y consumos de los últimos seis meses, y el soporte técnico del ajuste aplicado, se informa que remitimos para su conocimiento y fines pertinentes copia de estos anexos.

Respecto de la cuarta pretensión (4), relacionada con la explicación del valor tal facturado por \$6.430.552, se informa que una vez revisada la factura correspondiente se evidenció que dicho valor no corresponde únicamente al consumo del período reclamado, sino que comprende diferentes conceptos debidamente discriminados en la facturación. Dentro de ellos se encuentran el consumo activo correspondiente a 910 kWh, el ajuste de consumo por 392 kWh efectuado con ocasión del Acto Administrativo No. 30839738, los valores liquidados por concepto de contribución, los intereses de mora generados por el pago parcial y extemporáneo de las obligaciones, el cobro financiado correspondiente al suministro e instalación del nuevo equipo de medida, incluyendo el IVA respectivo, y el saldo anterior proveniente de obligaciones pendientes de pago. Se aclara igualmente que la contribución corresponde al aporte de solidaridad aplicable a los usuarios clasificados con tarifa comercial, de conformidad con la legislación vigente, mientras que los intereses de mora se generan por el incumplimiento en el pago oportuno de las obligaciones, conforme a la cláusula 24 del Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes. Por consiguiente, se concluye que los valores liquidados obedecen a conceptos legal y contractualmente procedentes.

Relacionamos para su conocimiento y fines pertinentes el detalle desglosado de la factura en el que podrá verificar los valores y conceptos:

Descripcion	Consumo	ValorConcepto	SaldoAnterior
CONSUMO ACTIVA	910	\$ 833,465	\$ 2,046,313
CONSUMO ACTIVA		\$ -	\$ 924,956
CONSUMO ACTIVA	392	\$ 359,030	\$ -
CONTRIBUCION	910	\$ 166,693	\$ 409,262
CONTRIBUCION	392	\$ 71,806	\$ -
CONTRIBUCION		\$ -	\$ 184,992
INTERESMORA CONTRIBUCION		\$ 12,420	\$ 15,969
INTERESMORA CENS		\$ 62,100	\$ -
INTERESMORA CENS		\$ -	\$ 268,470
INTERESFINANCIACION CONEXOS		\$ 1,556	\$ -
CUOTA MEDIDOR		\$ 69,621	\$ -
CUOTA CAL/ PARMED VERF POST		\$ 12,143	\$ -
COBRO IVA MEDIDOR		\$ -	\$ 26,581
COMERCIALIZACIÓN POR SUSCRIPT.		\$ -	\$ 3,186
COMERCIALIZACIÓN POR SUSCRIPT.		\$ 3,292	\$ -
COMERCIALIZACIÓN POR SUSCRIPT.		\$ -	\$ 3,186
COMERCIALIZAC. APROVECHAMIENTO		\$ -	\$ 956
COMERCIALIZAC. APROVECHAMIENTO		\$ 988	\$ -
COMERCIALIZAC. APROVECHAMIENTO		\$ -	\$ 956
APORTESOLIDAR. ASEO		\$ -	\$ 38,078
APORTESOLIDAR. ASEO		\$ 38,680	\$ -
APORTESOLIDAR. ASEO		\$ -	\$ 38,162
RECOLECCION Y TRANSPORTE		\$ -	\$ 25,982
RECOLECCION Y TRANSPORTE		\$ 26,902	\$ -
RECOLECCION Y TRANSPORTE		\$ -	\$ 25,982
BARRIDO Y LIMP. DE AREAS PUBL.		\$ -	\$ 28,851
BARRIDO Y LIMP. DE AREAS PUBL.		\$ 28,851	\$ -
BARRIDO Y LIMP. DE AREAS PUBL.		\$ -	\$ 28,851
INCENTIVO AL APROVECHAMIENTO I		\$ -	\$ 2,826
INCENTIVO AL APROVECHAMIENTO I		\$ 2,826	\$ -
INCENTIVO AL APROVECHAMIENTO I		\$ -	\$ 2,826
INTERESMORA ASEO		\$ 4,780	\$ 74,348
LIMPIEZA URBANA		\$ -	\$ 5,439
LIMPIEZA URBANA		\$ 5,513	\$ -
LIMPIEZA URBANA		\$ -	\$ 5,534
TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS		\$ -	\$ 1,768
TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS		\$ 1,841	\$ -
TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS		\$ -	\$ 1,841
VALOR BASE APROVECHAMIENTO		\$ -	\$ 416
VALOR BASE APROVECHAMIENTO		\$ 416	\$ -
VALOR BASE APROVECHAMIENTO		\$ -	\$ 416
DISPOSICION FINAL		\$ -	\$ 6,731
DISPOSICION FINAL		\$ 6,731	\$ -
DISPOSICION FINAL		\$ -	\$ 6,731
IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO	0	\$ 108,350	\$ 266,021
IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO		\$ -	\$ 120,244
IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO	0	\$ 46,674	\$ -
TOTAL		\$ 1,864,678	\$ 4,565,874

En relación con la quinta pretensión (5), consistente en no suspender el servicio mientras se adelanta la presente actuación administrativa, es pertinente indicar que la protección prevista en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 opera respecto de los valores que se encuentren válidamente reclamados y pendientes de decisión. Sin embargo, en el presente caso, el consumo y el ajuste objeto de inconformidad ya fueron resueltos mediante un acto administrativo que se encuentra en firme, razón por la cual dichos valores son exigibles. En consecuencia, la continuidad en la prestación del servicio dependerá del cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes, sin que la presentación de la presente petición suspenda las facultades legales de la empresa para adelantar las actuaciones que correspondan en caso de configurarse una causal de suspensión del servicio.

Finalmente, respecto de la sexta pretensión (6), relacionada con la notificación de la decisión, esta empresa informa que la presente respuesta se emite dentro del término previsto en la Ley 1755 de 2015 y será notificada conforme a los mecanismos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y en la Ley 142 de 1994, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa. En el caso particular y acorde a lo solicitado se agotará el envío de la citación para notificación personal a la dirección del inmueble referenciada por el peticionario: AUT Frente a Urb. Metrópolis Redoma-García Herreros

Finalmente, se recomienda al usuario controlar los consumos causados, realizando un seguimiento de su equipo de medida, a fin de identificar los electrodomésticos que demanden mayor cantidad de energía y en lo posible controlar su uso. En el siguiente link podrá encontrar tips de uso racional de la energía que le serán útiles para disminuir su consumo: <http://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/aprende-con-cens>

Anexo a la notificación del presente acto administrativo, se remite el comprobante con las sumas que no son objeto de reclamo por valor de \$2,208,140, los cuales, deberán ser cancelados en su totalidad para que el usuario pueda interponer los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos. En caso de no realizarse el pago, la empresa rechazará el recurso.

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.

De acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decisión

Primero: No acceder a la reclamación presentada por el usuario No.480545, respecto a los valores facturados de energía (*Contribución, Intereses de mora contribución, Intereses de mora CENS, Cobro de Medidor financiado interés financiación: conexos -cuota - cuota*

cal/par med verf post – cobro iva, saldo anterior energía) liquidado en el periodo 07/04/2026-06/05/2026, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, 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 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.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnólogo D - Atención Clientes - Soporte

Proceso No.31045055