

CE7214

Cúcuta, 03 de agosto de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	510299
PETENTE:	MARIA OLIDES QUINTERO GARCIA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020014982 - 26/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030026771 - 03/08/2026
Fecha de fijación:	05/10/2026
Fecha de desfijación:	09/10/2026
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."	

20261030026771

Señora

MARIA OLIDES QUINTERO GARCIA Usuario: 510299

Dirección: Kardex 321-330 Los Cedros

Teléfono: 3222654811

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020014982 de fecha 26/06/2026

Proceso: 31199313

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. **20261030025198**

Fecha del acto que se notifica: **21 de julio de 2026**

Informar 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.

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,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 21 de julio de 2026

20261030025198

Señora

MARIA OLIDES QUINTERO GARCIA Usuario 510299

Dirección: KDX 321-330 Los Cedros

Teléfono: 3222654811

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020014982 de fecha 26/06/2026

Número de expediente: 202605232 – Proceso: 31199313

**Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidio el de apelación
interpuesto contra el acto administrativo con radicado 30256792 del 18/06/2026,
notificado personalmente el 22/06/2026.**

Estimada señora María Olides,

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 suscrita Líder 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 los siguientes:

Antecedentes

El día 11/04/2026 la señora María Olides, presentó a CENS S.A. E.S.P., un escrito radicado bajo No. 30256792, en el cual, en calidad de usuaria, reclama por consumo de 693 kilovatios facturados en el periodo del 29-11-2025 al 29-01-2026, manifiesta es un consumo demasiado excesivo, no se explica el por qué, si en la vivienda no hay ni nevera y ha estado deshabitada,

escasamente se prende un bombillo, no se explica por qué el consumo de un mes a otro. No acepta costo de revisión.

La respuesta a dicha petición se emitió mediante Acto Administrativo 30256792 del 18/06/2026, en el cual se verificó en el sistema la información y la normatividad pertinente y determinando que:

“Visto lo anterior, no se accede a la reclamación y se confirma el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo del 29-11-2025 al 29-01-2026 equivalente a 693 kilovatios.

(...)

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 y en subsidio de apelación

No conforme con lo resuelto, encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, la señora Juliana Arbelaez Posada, presentó escrito bajo radicado 20261020014982 del 26/06/2026, en el que manifiesta Inconformidad con los valores facturados por el servicio de energía, debido a que la finca de su propiedad ha permanecido desocupada por motivos relacionados con la situación de orden público en la zona, razón por la cual ella reside en el casco urbano.

Expone además que es una persona de escasos recursos económicos y que los cobros facturados no corresponden al uso real del inmueble, indicando que inicialmente recibía facturas por aproximadamente \$97.000 bimestrales, pero posteriormente llegaron facturas por valores de \$581.877 y \$808.000, montos con los que no está de acuerdo. Finalmente, señala que en la finca únicamente existen dos bombillos y un ventilador, por lo que considera desproporcionado el consumo reflejado en las facturas y solicita la revisión de la determinación adoptada por la empresa.

Que, revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	30256792	11/04/2026

2	Acto Administrativo	30256792	18/06/2026
3	Notificación personal	-	22/06/2026
4	Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	20261020014982	26/06/2026

Considerandos

Que procede la suscrita Líder de a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

De manera preliminar, resulta pertinente señalar que la peticionaria manifiesta inconformidad con los consumos actualmente facturados. No obstante, dicha inconformidad será analizada y resuelta mediante un acto administrativo independiente, por tratarse de un asunto que requiere un estudio particular de la facturación y los consumos registrados. En consecuencia, el presente acto administrativo se limita exclusivamente al análisis y decisión del recurso de reposición y, en subsidio, de apelación interpuesto por la usuaria, conforme a los argumentos y pretensiones formulados en dicho recurso.

Aclarado lo anterior, es necesario exponer que las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho; para el caso que nos ocupa, se abordará el análisis del cumplimiento de los requisitos exigidos para la interposición del recurso de reposición en subsidio apelación, en los siguientes términos:

Que, una vez verificada la información relaciona es su escrito, se precisa el artículo 154 de la ley 142 de 1994, establece las reglas respecto a la procedencia de los recursos en materia de servicios públicos domiciliarios, indicándose lo siguiente:

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. 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.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Adicionalmente el artículo 155 de la mencionada ley, establece como requisito para la interposición de recursos el pago de los valores no objeto de reclamación:

ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos. (subrayado fuera de texto)

Ahora bien, se evidencia que dentro del acto administrativo No. 30256792 del 18/06/2026, que hoy es objeto de recurso, esta prestadora le indicó el valor de las sumas no objeto de reclamación que debía pagar para acceder a los recursos que por ley procedían contra la decisión, esto era, la suma de \$ 97,008.

No obstante, al verificar los pagos del usuario, no se evidencia que, con posterioridad a la notificación del acto administrativo, el usuario haya realizado el pago de las sumas no objeto de reclamación, por lo que, al no acreditar el pago de estas, esta empresa no encuentra procedente el recurso interpuesto.

Al respecto, es preciso indicar que los requisitos de procedibilidad son las condiciones que se deben cumplir por el recurrente para efectos de que su recurso pueda ser admitido y decidido de fondo por parte de la Empresa o de la Superintendencia, de suerte tal que deben estar presentes al momento de su presentación y sólo luego de verificado su cumplimiento el recurso podrá ser admitido, en caso contrario, según lo dispuesto en el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la impugnación deberá ser rechazada.

Tales requisitos, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 ibidem, complementado con lo dispuesto en el artículo 77 del mencionado Código, son los siguientes:

Interponerse dentro del plazo legal por el interesado o, de ser el caso, por su representante o apoderado debidamente constituido, quienes deben estar debidamente identificados en el recurso, el cual también deberá contener la dirección para notificaciones, que puede ser la correspondiente a su correo electrónico en el evento en el cual se pretenda ser notificado por este medio. Estar debidamente sustentados, es decir, no basta con decir que se recurre la decisión, además es menester indicar cuáles son las razones por las que a juicio del usuario esta debe ser revisada y modificada.

- *Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.*
- *Referirse a materias susceptibles de la interposición de recursos, es decir, las relacionadas con la negativa a contratar, suspensión, terminación, corte y facturación.*
- *La sustentación del escrito de recursos.*

Que aunado a lo anterior, el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes -en adelante CCU-, establece los requisitos de los recursos en su cláusula 62A y 62B, así:

Clausula 62A. - Requisitos de los recursos: Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. *Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.*
2. *Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, cuando lo controvertido son valores facturados.*
3. *Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.*
4. *Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, y en lo posible número telefónico, número del medidor o de la cuenta asociado al servicio de energía.*
5. *Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.*
6. *Indicar la decisión que se objeta.*
7. *El recurso de apelación siempre deberá interponerse en el mismo escrito del recurso de reposición, de manera subsidiaria*

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

2. *Rechazo del recurso: Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o se presentan en forma extemporánea, CENS lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el recurso de queja.*

Así las cosas, y conforme a lo mencionado previamente, el escrito del recurso de reposición y en subsidio de apelación, incumple con los requisitos mencionados en la norma, por lo cual de acuerdo esto con lo establecido en la ley 1437 de 2011 donde en su artículo 78 establece su rechazo, así:

Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en el numerales 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo”.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

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

Decisión

Primero: Rechazar el recurso interpuesto en contra de la decisión administrativa identificada con el radicado número 30256792 del 18/06/2026, por improcedente de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto, incumpléndose de esta forma el requisito de procedibilidad establecido por la Ley.

Segundo: Informar 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,



ANA YUDITH CARRILLO GALVIS

Líder Conexión con clientes y territorios

COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

31422758

Fecha de emisión: 20/07/2026 03:46 PM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 510299-2
Nombre: EDILSO TORO AMAYA
Dirección: KDX 321-330 CEDROS
Barrio: VDA LOS CEDROS
Teléfono:

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 388 - 3173370120

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
1	Cuota Financiación	\$173,723
2	Cuota Financiación Conexos	\$56,801
15	Interes Conexos	\$19,903
6	Intereses A Financiar	\$40,597
103	Interes Mora New	\$549
TOTAL A PAGAR		\$291,573

Fecha Vencimiento: 21/07/2026

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 143 DE 1994 MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001
De conformidad con el decreto 2150 de 1995, la firma manifiesta que la información contenida en esta factura es veraz y correcta, tiene validez para todos los efectos legales.

José Miguel González Campo - Representante legal de CENS S.A. E.S.P.

ESTIMADO CLIENTE: EXPRESE SUS INCONFORMIDADES CON RELACIÓN AL VALOR FACTURADO A NUESTROS REVISORES FISCALES, KPMG S.A.S. AL APARTADO AEREO
No. 1212 DE MEDELLÍN.

LÍNEA ÉTICA DE CENS: Denuncie conductas ilegales o antiéticas. / E-mail: contactotransparente@epm.com.co - Línea Nacional: 01 8000 522 955.
CENS velará por la reserva de la información del denunciante.



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT: 890500514-9

Avenida Aeropuerto 5N – 220 Sevilla, Cúcuta / Tel:5824444

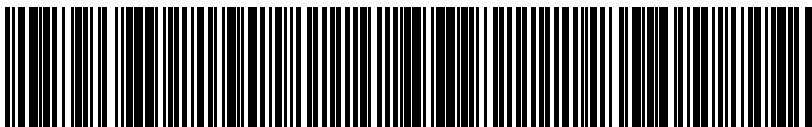
Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002

Grandes Contribuyentes: Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024 - Agentes Retenedores IVA

CUPÓN PARA EL BANCO

Ref: 510299

Número de Usuario: 510299-2
Nombre: EDILSO TORO AMAYA
Dirección: KDX 321-330 CEDROS
Comprobante No: 31422758
Valor: 291,573
Fecha de Vencimiento: 21/07/2026



(415)7709998001794(8020)03000051029994(3900)0000291573(96)20260721