

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	76001
PETENTE:	HUGO LONDOÑO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020017015 - 18/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030027239 - 05/08/2026
Fecha de fijación:	07/09/2026
Fecha de desfijación:	11/09/2026
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, 05 de agosto de 2026

20261030027239

Señor
HUGO LONDOÑO Usuario 76001
Dirección: Calle 121 número 26 H 01/05
Correo electrónico: no@gmail.com
Teléfono: 3226431207
San Calixto, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020017015 de fecha 18 de julio de 2026
Número de expediente: 202608406 Proceso: 31456038

Apreciado Hugo,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las cuales atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, traslada por competencia la solicitud recibida del señor Hugo Londoño en la que describe "CL 121 26 H 01 / 05~"

Consideraciones

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Antes de analizar el caso en particular, es oportuno precisar que el término para dar trámite se cuenta por regla general desde el mismo día de la radicación. Sin embargo, es importante aclarar que los sábados, domingos y festivos no se consideran días hábiles.

Por ende, aunque su solicitud se recibió el sábado 18 de julio, el vencimiento para la respuesta de su petición inició a contarse desde el día hábil siguiente a la fecha de su radicación, es decir, desde el martes 21 de julio.

Así mismo, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web

www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una respuesta a su comunicación, le informamos que, una vez revisado el escrito presentado, no fue posible establecer con claridad la solicitud, pretensión o requerimiento que desea poner en conocimiento de esta empresa. En efecto, aunque se cuenta con información suficiente para identificar el servicio, el contenido de la comunicación no permite determinar el trámite solicitado ni los hechos específicos que requieren pronunciamiento por parte de CENS S.A. E.S.P.

Por lo anterior, le invitamos a presentar nuevamente su solicitud, indicando de manera clara y precisa los hechos que originan su inconformidad o la gestión que desea realizar, con el fin de que esta empresa pueda efectuar el análisis correspondiente y brindar una respuesta completa, oportuna y ajustada a la normatividad vigente. Para ello, podrá utilizar cualquiera de nuestros canales de atención, tales como las oficinas de atención al cliente, el correo electrónico cens@cens.com.co o la página web www.cens.com.co, en la sección Sede Electrónica, a través de las opciones Asesor Virtual o Radica tu PQR.

Recordamos que el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes CCU señala en el numeral primero de la cláusula 61 que las peticiones, quejas que se presenten por escrito deberán contener:

- a. *La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.*
- b. *Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.*
- c. *El objeto de la petición, queja o reclamación.*
- d. *Las razones en que se apoya.*
- e. *La relación de los documentos que se acompañan.*
- f. *La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.*
- g. *Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, CENS exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.*
- h. *Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.*
- i. *Indicación del número de cuenta del SUSCRIPTOR o USUARIO y/o número del medidor, o copia de la factura.*
- j. *La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.*

En caso de una solicitud conjunta de varios SUSCRIPTORES o USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios, con el fin de responder a cada uno de ellos, salvo que los mismos suscribientes determinen que la respuesta se dirija solo a uno, entendiéndose como válida esta respuesta para todos.

Si el petente actúa en representación de un tercero, este deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho. Si es apoderado debe presentar el poder debidamente otorgado y si es mandatario debe

presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de CENS a lo expresamente autorizado."

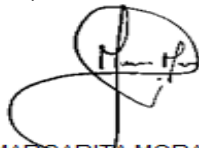
En caso de requerir información adicional le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co haciendo clic sobre botón "Sede electrónica" seleccionando opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en horario lunes a viernes 8:00 am - 4:00 pm jornada continua, sábados 8:00 am - 12:00 pm. Si desea reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115 o al WhatsApp 3232315115.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia mediante el siguiente QR que podrás escanear:



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,



RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO