

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 1075679	
PETENTE: PEDRO LEON SOLANO CARPIO	
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020022011 - 03/09/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030034171 - 21/09/2026	
Fecha de fijación: 07/10/2026	
Fecha de desfijación: 14/10/2026	
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, 21 de septiembre de 2026

20261030034171

Señor

PEDRO LEON SOLANO CARPIO Usuario **1075679**

Dirección

Teléfono

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020022011 de fecha 03/09/2026

Número de expediente: 202515341- 202208001

Estimado señor Pedro,

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, El Tecnólogo D - Gestión Comercial 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:

El Señor Pedro León Solano Carpio, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 03/09/2026, radicado con el número 20261020022011, en el que manifiesta su inconformidad con la respuesta emitida por CENS mediante el radicado 20261030029406, notificada el 28 de agosto de 2026. Señala que el recurso de reposición y en subsidio de apelación que presentó el 18 de junio de 2026 por correo electrónico fue radicado oportunamente dentro del término legal, aportando como soporte el correo enviado y su respectivo registro. Sin embargo, considera que CENS omitió pronunciarse sobre dicho recurso y, en su lugar, analizó la comunicación radicada posteriormente el 31 de julio de 2026, concluyendo erróneamente que los recursos fueron presentados de forma extemporánea. Por tal razón, solicita que se revise integralmente el historial de actuaciones, se tenga en cuenta el recurso enviado el 18 de junio de 2026 y se reconsidere la decisión adoptada respecto del trámite relacionado con su solicitud de rompimiento de solidaridad y la deuda asociada al servicio de energía.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de brindar una respuesta de fondo a su solicitud, nos permitimos efectuar las siguientes precisiones respecto del trámite surtido para el usuario No. 1075679:

- El día 12 de mayo de 2026 usted presentó ante CENS S.A. E.S.P. la reclamación radicada bajo el No. 20261020010841, mediante la cual solicitó el rompimiento de solidaridad respecto de la deuda asociada al servicio de energía.

Dicha reclamación fue atendida mediante el Acto Administrativo No. 20261030018446 del 28 de mayo de 2026, a través del cual se decidió no acceder a la solicitud de rompimiento de solidaridad, informándole además los recursos procedentes de reposición y, en subsidio, apelación.

La mencionada decisión fue notificada mediante aviso No. 20261030020065 del 10 de junio de 2026, remitido al correo electrónico socar2000@hotmail.com, dirección electrónica previamente autorizada por usted para efectos de notificación. En consecuencia, el término legal para interponer los recursos vencía el día 19 de junio de 2026.

Ahora bien, en la presente solicitud usted manifiesta haber presentado recurso mediante correo electrónico el día 18 de junio de 2026, aportando como soporte imágenes de un mensaje enviado desde su cuenta de correo. No obstante, una vez realizada la verificación con las áreas encargadas de la administración del buzón institucional cens@cens.com.co, no fue posible identificar radicación, ingreso, registro o trazabilidad de una comunicación recibida en dicha fecha relacionada con el recurso de reposición que usted menciona.

- Posteriormente, se observa que mediante radicado N°20261020018407 del 31/07/2026 el señor Pedro manifestó su inconformidad con la respuesta recibida el 10 de junio de 2026, es decir respuesta con radicado N°20261030018446 del 28/05/2026. Para esta reclamación nuestra empresa emitió acto administrativo atendido como Recurso de Reposición y en subsidio de apelación N°20261030029406 del 20 de agosto de 2026, en donde se decidió:

Primero: Rechazar el recurso interpuesto en contra de la decisión administrativa identificada con el radicado número 20261030018446 del 28 de mayo de 2026, por improcedente debido a que fue interpuesto de manera extemporánea, 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.

Este acto administrativo fue notificado personalmente el 28/08/2026 al señor David Antonio Solano Carpio en calidad de autorizado del señor Pedro León Solano Carpio, se anexa el soporte de dicha notificación a la presente comunicación.

Expuesto lo anterior, le informamos respetuosamente que el recurso de reposición y en subsidio de apelación ya fue atendido de acuerdo con los términos de ley y el mismo fue rechazado por improcedente debido a que fue interpuesto de manera extemporánea, no obstante, se informa al usuario que, si así lo considera pertinente, podrá ejercer el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Sin perjuicio de lo anterior, y con el fin de verificar integralmente la situación planteada por usted, agradecemos remitir cualquier evidencia adicional que permita acreditar la recepción efectiva por parte de CENS del correo electrónico que afirma haber enviado el 18 de junio de 2026, incluyendo, si dispone de ella, constancia de entrega(número de radicado de CENS), acuse de recibo, trazabilidad del mensaje o cualquier otro soporte técnico que permita validar su ingreso a nuestros canales oficiales de atención.

Quedamos atentos ante cualquier duda que pueda surgir, si desea información adicional o

reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de césar y bolívar): Las 24 horas del día o al WhatsApp 3232315115, asimismo recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co, opción servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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:



Cordialmente,

Belkys Z. Tolosa.

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 31975468