

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	531119
PETENTE:	BLANCA PATRICIA CAÑAS VARGAS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020022093 - 04/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030036874 - 07/10/2026
Fecha de fijación:	19/10/2026
Fecha de desfijación:	23/10/2026
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, 07 de octubre de 2026

20261030036874

Señora

BLANCA PATRICIA CAÑAS VARGAS usuario 531119

Dirección: [REDACTED]

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020022093 de fecha 04/09/2026

Proceso: 31962318

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. **20261030034728**

Fecha del acto que se notifica: **23 de septiembre 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,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO



Grupo-epm



CE7214

Pamplona, 23 de septiembre de 2026

20261030034728

Señora
BLANCA PATRICIA CAÑAS VARGAS
Avenida [REDACTED]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a Radicado 20261020022093 de fecha 4/09/2026
Número de Expediente: 150236 Proceso: 31962318. Usuario 531119

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación
interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No.

20261020017669 202610200108

Notificación por aviso radicado 20261030031701 4/09/2026

Reciba usted un cordial saludo.

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 27/07/2026, la señora Blanca Patricia Cañas Vargas presentó un escrito ante CENS S.A. E.S.P. bajo radicados números 20261020017669 y 202610200108, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 531119, presenta inconformidad en los siguientes términos:

Hechos: Al predio se le facturaba consumos reales causados y sin explicación alguna se incrementó de manera desproporcional o se incrementó sin justa causa a más del 100% en los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio.

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, SN - 220 Sevilla

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29 - 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica - Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

Línea de atención nacional 01 8000 414115 · Correo atención al usuario cens@cens.com.co · www.cens.com.co · Síguenos en:    

PRETENSIONES:

1. *Que no se suspenda el servicio por estar en reclamación.*
2. *Que se eliminen los consumos con desviación significativa conformidad con la ley y el contrato de condiciones uniformes y se facture por el consumo promedio anterior a su histórico.*
Que se facture los consumos de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.
3. *El mes de febrero 299 KW/h, marzo 415 KW/h, abril 545 KW/h, mayo 394 KW/h, junio 373 KW/h, julio 596 KW/h.*
4. *Que se aplique el artículo 155 de la ley 142 en cuanto a valores reclamados.*
5. *Es importante advertir o recordar que conforme al artículo 155 de la ley 142 de 1994 la empresa no podrá exigir el pago previo y de la suma en controversia, dentro de la reclamación en referencia hasta que se haya resuelto en su instancia.*
6. *Se expida factura con los consumos del mes y se han congelados los valores en reclamación.*
7. *Que se expida la factura del mes y sean congelados los valores en reclamación.*
8. *Que sea remitido a la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.*
9. *Se me explique por qué no se ha cumplido con el contrato con condiciones uniformes del alza de los kilovatios sin ninguna respuesta positiva y así no se aplique como una cosa juzgada.*
10. *Así pues, reiterar que CENS S.A E.S. P tiene la mejor disposición para desempeñar su labro dentro del cabal acatamiento de las leyes y la normatividad vigente, como como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.*
11. *Se congelen los valores en reclamación se dé inmediatamente la factura real y se remita a la Superintendencia de servicios públicos.*
12. *Solicito se aplique la presunción de inocencia ya que yo no estuve presente en las revisiones que se hicieron adema fue a la empresa y se exige el pago del 70% por so solcito se aplique una violación al debido proceso ya que yo tengo derecho a mi legitima defensa”.*

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 20261030028744 del 18/08/2026, en el que se resolvió:

“Primero: No acceder a la reclamación presentada contra la factura de energía expedida para el cliente 531119, por el consumo de energía facturado en el periodo 09/06/2026 - 08/07/2026, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que contra la decisión entregada 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 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.”.

Recurso de Reposición y subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, la señora Blanca Patricia Cañas Vargas interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 4/09/2026 bajo radicado 20261020022093, en el cual argumenta lo siguiente:

En el presente escrito y obrando como usuario de servicio público domicilio que presenta su empresa, respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de ser atendido y resuelto el recurso de reposición en subsidio el de Apelación ante de SSPD, conforme lo disponen los artículos 152, 153, 154 y 158 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 50 del CCA por las razones de hecho y derecho que a continuación expongo:

No estoy de acuerdo con la decisión y respuesta del radicado 20261020017669 del 27/07/2026, proceso 31516903 reclamo inicial por la violación del debido proceso en su artículo 149 y se aplique el artículo 155 de la ley 142 de 1994, porque la empresa exige el pago previo, mas no hace lo contrario "no podrá exigir el pago previo de las sumas en controversia"

Así mismo se me explique porque no se me han congelado los valores de reclamación, y se me explique por qué no se ha enviado a la súper intendencia de servicios públicas de domiciliario con las pruebas de rigor, para a su vez ejecutar lo solicitado.

PRETENSIONES:

- 1. Que no se suspenda el servicio por estar en reclamación.*
- 2. Que se aplique el artículo 155 de la ley 142 de 1994.*
- 3. Que se dé la factura con el consumo real.*
- 4. Que se proceda el recurso de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliario.*
- 5. Que se deroguen las pruebas por no estar conforme.*
- 6. Se me explique por qué a la CREG no se le han congelado los valores en reclamación.*
- 7. Que sea remitido a la superintendencia de servicios públicos domiciliario con las copias de rigor.*
- 8. Que se expida la factura del mes y sean congelados los valores en reclamación.*
- 9. Se me explique por qué no han cumplido con el contrato de condiciones y uniformes sobre la energía recuperada y así no se aplique como una cosa juzgada.*

10. 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.
11. Contestación del radicado 20261020017669 del 27 de julio del 2026 proceso: 31516903, que se envíen las copias de rigor a la superintendencia de servicios públicos para demostrar que lo que estoy diciendo es real y evitar una violación al debido proceso.
12. Por qué no se ha aplicado la desviación significativa por violación al debido proceso y se aplique el silencio administrativo.
13. Por qué no se ha aplicado la desviación significativa por violación al debido proceso y se aplique el silencio administrativo positivo y se congelen los valores y la liquidación de la factura con los 5 periodos en reclamación.
14. Recurso de reposición ante Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P. y en subsidio el de la apelación para que sea resuelto por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios con las copias de rigor.
15. Necesito se me explique el por qué no aplica para las desviaciones significativas que lo dice el artículo 146, 155 y 148 de la ley de 1994 para su ejecución y si no se aplica que quede como un silencio administrativo positivo por violación al debido proceso.
16. Se me explique el por qué se me está violando a mi legítima defensa ya que la empresa atribuye cosas que no están en los procesos y sus debidas respuestas reales”.

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

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	20261020017669	27/07/2026
2	Acto administrativo	20261030028744	18/08/2026
3	Notificación por aviso	20261030031701	04/09/2026
4	Recurso de reposición y en subsidio apelación	20261020022093	4/09/2026

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.

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:

La señora Blanca Patricia Cañas Vargas interpuso recurso de Reposición en subsidio el de Apelación, bajo radicado 20261020022093 del 04/09/2026 en contra del acto administrativo No. 20261030028744 del 18/08/2026.

Que, de acuerdo con las pretensiones mencionadas en el escrito del recurso, es importante mencionar el concepto de la SSPD en unas de sus resoluciones como son 20248400053685 del 07/02/2024 y 20248400075335 del 22/02/2024, donde dice:

“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 esta 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 ibídem, 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.

El segundo de los requisitos de procedibilidad cuyo cumplimiento debe observarse para efectos de la admisibilidad de los recursos consiste en debida sustentación del escrito de

recursos, es decir, fundamentar los supuestos de hecho o de derecho con los cuales manifiesta su inconformidad con la respuesta inicial, indicando claramente cuál es su inconformismo y atacando los argumentos dados por el prestador en su decisión administrativa, al igual que reiterando cuál es su pretensión”.

De acuerdo con lo anterior, una vez revisados cada uno de los hechos narrados en su escrito de recurso así como las pretensiones, se evidencia que, si bien menciona nuevamente la inconformidad por la no aplicación de desviación significativa, requiere la congelación de los valores y la liquidación de la factura en los periodos en reclamación, entre otros, no se evidencia sustento respecto a lo resulto por esta empresa en atención a la reclamación inicial, por lo que su escrito carece de fundamentación.

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) períodos, 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 los 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. (...)*

Igualmente, se tiene lo dispuesto en la materia por el CPACA, donde tenemos que en su artículo 77 enuncia los requisitos para la presentación de un recurso así:

“Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.*
- 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad. (negrilla y subrayado fuera del texto)*
- 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.*
- 4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio (...).”*

Así las cosas, el escrito del recurso de reposición y en subsidio de apelación, incumple con los requisitos mencionados en la norma, por la falta de sustentación del recurso presentado por el usuario, conforme líneas atrás se detallan y en donde no se evidencia fundamentación alguna en contra de la decisión proferida por la prestadora, 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”.

En consecuencia, y al tenerse que el asunto sometido a consideración incumple con el lleno de requisitos de la ley 1437 de 2011, específicamente al evidenciar que el escrito de recursos carece de fundamentación, hallándose que en él no se presenta o expone argumentación ni sustentación concreta frente a la decisión proferida por la Empresa Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P como respuesta a su petición inicial.

Obrando en derecho y con cabal apego de los lineamientos normativos descritos procede a rechazar el recurso interpuesto, en torno al cumplimiento de requisitos de procedibilidad de recursos según lo señalado en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, y demás normas y conceptos aquí mencionados.

Además, queremos reiterar que en CENS estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, y nos esforzamos por brindar un trato justo y equitativo a todos nuestros usuarios.

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.

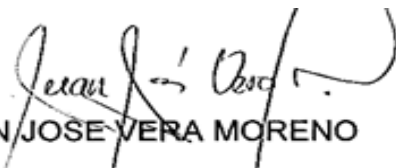
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decide:

Primero: Rechazar el recurso interpuesto en contra de la decisión administrativa identificada con el radicado número 20261030028744 del 18/08/2026, 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,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 31962318

Proyectó: Gladys C