

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 1154040 - 1154044		
PETENTE: CARMEN CECILIA MAGOTOCORO JAIMES		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020006333 - 13/03/2025		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030014348 - 14/04/2025		
Fecha de fijación: 07/05/2025		
Fecha de desfijación: 13/05/2025		
<small>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."</small>		

7214

Cúcuta, 14 de abril de 2025

20251030014348

Señora

CARMEN CECILIA MOGOTOCORO JAIMES Número de cliente: **1154040 - 1154044**

Carrera 1 # 11- 278 Barrio Jurado

Teléfono: 3106450158 - 3202963753

Pamplona, Norte De Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020006333 de fecha 13/03/2025

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. **20251030013037**

Fecha del acto que se notifica: **03/04/2025**

Frente a la decisión adjunta no procede recurso alguno y queda agotada la actuación en sede administrativa.

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

Proceso: 25477628, 25478224, 25478201, 25478279, 25478301

CE7214

Cúcuta, 03 de abril de 2025

20251030013037

Señora
CARMEN CECILIA MOGOTOCORO JAIMES

Dirección: Carrera 1 11-278 barrio Jurado

Celular: 3106450158, 3202963753

Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Radicado: 20251020006333 del 13/03/2025
Expedientes: 202504009, 202505953
Usuarios: **1154040, 1154044**
Procesos: 25477628, 25478224, 25478201, 25478279, 25478301

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra los actos administrativos con radicados 25191667 y 25191783 del 18/02/2025, notificados electrónicamente 06/03/2025

Estimada señora Carmen,

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 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 los siguientes:

Antecedentes

El 18/02/2025, mediante petición verbal el señor Rafael Villamizar Jaimes, en calidad de autorizado de la señora Carmen Cecilia Mogotocoro Jaimes, solicita instalación para las dos independizaciones monofásicas, desea que CENS suministre medidor, las cuentas solicitadas fueron las siguientes:

Usuario 1154040, dirección Carrera 1 11-278 Piso 1 Barrios Unidos, Pamplona

Usuario 1154044, dirección Carrera 1 11-278 Piso 2 Barrio Jurado, Pamplona

Las respuestas a dichas peticiones se emitieron mediante los Actos Administrativos 25191667 y 25191783 del 18/02/2025, en los que se resolvió lo siguiente:

Usuario 1154040: *“De acuerdo con lo peticionado en nuestras oficinas se crea la cuenta asignada en el sistema comercial con el número de cliente 1154040, así mismo se realizó visita técnica donde se observa que la estructura de la vivienda no cumple con los requerimientos de seguridad establecidos en el artículo 13 del RETIE, según está normativa debe existir una distancia de 2.3 metros tanto en sentido vertical y horizontal entre cualquier estructura de la edificación y las redes eléctricas; sin embargo, en la inspección realizada en terreno se evidenció que el balcón del cuarto piso se encuentra a una distancia aproximada de 1.5 metros de la línea tipo ecológica lo que representa un riesgo de seguridad, adicionalmente se constató que el predio ya cuenta con dos suministros de servicio activo, identificado con los códigos (C.U.) 1089116 y 1089121.*

Visto lo anterior no se aprueba nuevo suministro por riesgo eléctrico con redes de energía e incumplimiento de normas vigentes.

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.

Usuario 1154044: *“De acuerdo con lo peticionado en nuestras oficinas se crea la cuenta asignada en el sistema comercial con el número de cliente 1154040, así mismo se realizó visita técnica donde se observa que la estructura de la vivienda no cumple con los requerimientos de seguridad establecidos en el artículo 13 del RETIE, según está normativa debe existir una distancia de 2.3 metros tanto en sentido vertical y horizontal entre cualquier estructura de la edificación y las redes eléctricas; sin embargo, en la inspección realizada en terreno se evidenció que el balcón del cuarto piso se encuentra a una distancia aproximada de 1.5 metros de la línea tipo ecológica lo que representa un riesgo de seguridad, adicionalmente se constató que el predio ya cuenta con dos suministros de servicio activo, identificado con los códigos (C.U.) 1089116 y 1089121.*

Visto lo anterior no se aprueba nuevo suministro por riesgo eléctrico con redes de energía e incumplimiento de normas vigentes.

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 subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, la señora Carmen Cecilia Mogotocoro Jaimes, interpuso recurso de reposición el 13/03/2025 bajo radicado 20251020006333, en el cual solicita lo siguiente:

Solicitud de visita posterior y conexión del servicio para los usuarios 1154040 y 1154044, para lo cual se requiere que envíen visita con personal capacitado de planta de CENS, para que validen que donde afecta las distancias de seguridad es en el piso 4 el cual ya tiene servicio legalizado.

Invoca el derecho de igualdad consagrado en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, ya que se evidencia que en terreno existen dos cuentas instaladas.

Presenta inconformidad con el comportamiento del personal que realizó la visita técnica, solicita los capaciten en atención al cliente, afirma fueron altaneros, no es justificable que insinúen dádivas a cambio de la conexión para las cuentas, indica que no entregaron copia de la revisión y dejaron la caja del gabinete abierta exponiendo a los habitantes a un riesgo eléctrico.

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

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	25191667	18/02/2025
		25191783	18/02/2025
2	Acto administrativo	25191667	05/03/2025
		25191783	05/03/2025
3	Notificación electrónica	ID 67186	06/03/2025
		ID 67190	06/03/2025
4	Recurso de Reposición y subsidio apelación	20251020000295	08/01/2025

Considerando

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.

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.

En atención a que el usuario potencial en el recurso manifiesta su inconformidad con la

negación del servicio, esta electrificadora procedió a realizar las siguientes acciones:

- Revisiones No.31881600 y No. 31881602 ejecutadas el 02/04/2025 mediante las cuales se informa lo siguiente:

Se realiza negación de servicio de energía monofásico, medida convencional, para vivienda familiar, por incumplimiento de normatividad vigente del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (en adelante RETIE).

El servicio de energía ha sido negado ya que la estructura de la vivienda no cumple con los requerimientos de seguridad establecidos en el artículo 13 del RETIE, según está normativa debe existir una distancia de 2.3 metros tanto en sentido vertical y horizontal entre cualquier estructura de la edificación y las redes eléctricas, sin embargo en la inspección realizada en terreno se evidencio que el balcón del cuarto piso se encuentra a una distancia aproximada de 1.5 metros de la línea tipo ecológica lo que representa un riesgo de seguridad.

Así mismo, se constató que el predio ya cuenta con dos suministros de servicios activos, identificado con los códigos 1089116 y 1089121, se le informa al cliente, se anexa notificación de usuario por riesgo eléctrico con redes de energía e incumplimiento de normas vigentes.

Visto lo anterior, no es procedente acceder a las solicitudes de nuevo suministro por incumplir con las distancias mínimas de seguridad que es la principal causal de rechazo por la cual no se accede a las conexiones del servicio.

Es importante precisar que el título 10 del RETIE señala en su Artículo 3.10.1. Distancias mínimas de seguridad en zonas con Construcciones, que dispone:

“Las distancias mínimas de seguridad que deben guardar las partes energizadas respecto de las construcciones son las establecidas en la Tabla 3.10.1. a. del presente Libro y para su interpretación se debe tener en cuenta la Figura 3.10.1. a.

Únicamente se permite el paso de conductores por encima de construcciones (distancia vertical “a”) cuando el tenedor de la instalación eléctrica tenga absoluto control, tanto de la instalación eléctrica como de las modificaciones de la edificación o estructura de la planta.

Entendido esto como la administración, operación y mantenimiento, tanto de la edificación como de la instalación eléctrica.

En ningún caso se permitirá el paso de conductores de redes o líneas del servicio público, por encima de edificaciones donde se tenga presencia de personas distintas a aquellas que ejecuten labores propias de los operadores de red, transmisores o generadores de energía eléctrica de la red pública.”

Así mismo, encontramos la tabla denominada Distancias mínimas de seguridad en zonas con construcciones que detalla que Distancia horizontal “b” a muros, balcones, salientes,

ventanas y diferentes áreas independientemente de la facilidad de accesibilidad de personas. (Figura 3.10.1. a.) estableciendo una distancia en metro de 1,7, como se puede observar a continuación:

Tabla 3.10.1. a. Distancias mínimas de seguridad en zonas con construcciones

DISTANCIAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD EN ZONAS CON CONSTRUCCIONES		
Descripción	Tensión nominal entre fases (kV)	Distancia (m)
Distancia vertical "a" sobre techos y proyecciones, aplicable solamente a zonas de muy difícil acceso a personas y siempre que el propietario o tenedor de la instalación eléctrica tenga absoluto control tanto de la instalación como de la edificación (Figura 3.10.1. a.).	44/34,5/33	3,8
	13,8/13,2/11,4/7,6	3,8
Distancia horizontal "b" a muros, balcones, salientes, ventanas y diferentes áreas independientemente de la facilidad de accesibilidad de personas. (Figura 3.10.1. a.)	<1	0,45
	66/57,5	2,5
	44/34,5/33	2,3
	13,8/13,2/11,4/7,6	2,3
Distancia vertical "c" sobre o debajo de balcones o techos de fácil acceso a personas, y sobre techos accesibles a vehículos de máximo 2,45 m de altura. (Figura 3.10.1. a.)	<1	1,7
	44/34,5/33	4,1
	13,8/13,2/11,4/7,6	4,1
Distancia vertical "d" a carreteras, calles, callejones, zonas peatonales, áreas sujetas a tráfico vehicular. (Figura 3.10.1. a.) para vehículos de más de 2,45 m de altura.	<1	3,5
	115/110	6,1
	66/57,5	5,8
	44/34,5/33	5,6
	13,8/13,2/11,4/7,6	5,6
<1	5	

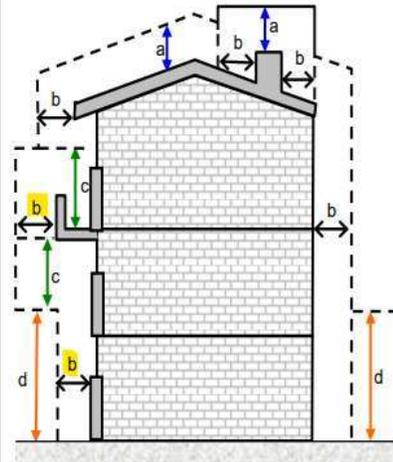


Figura 3.10.1. a. Distancias de seguridad en zonas con construcciones.

Fuente: Adaptada de la Resolución 90708 de 2013.

Dado lo anterior, no es procedente acceder a los suministros del servicio de energía, de conformidad con lo establecido por la comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante la resolución 108 de 1997, la cual en su artículo 17 fijó las causales para negación del servicio:

“Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG resolución 108 de 1997

Artículo 17º. Negación del servicio. La empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
- b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión.”

Con base en lo expuesto anteriormente, y teniendo en cuenta que la negación del servicio debe ser debidamente motivada, el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes (en adelante CCU) de CENS S.A E.S.P., lo estipula en su cláusula 19, determinando las causales de negación del servicio de la siguiente manera:

Cláusula 19. - Negación de la conexión y/o rechazo de la solicitud de conexión:

1. Negación de la conexión: CENS podrá negar por escrito la solicitud de conexión del servicio en las siguientes situaciones:

1.1. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas, tales como:

- a. Por incumplimiento del RETIE, Normas Técnicas de CENS y regulación vigente.*
- b. Por no encontrarse el inmueble conectado al Sistema de Distribución Local (SDL) o en las zonas comprendidas en el plan de expansión de CENS.*
- c. Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.*
- d. Cuando el inmueble objeto de la solicitud del servicio no cumpla con las condiciones consagradas en la Ley 1228 de 2008 (zona o área de exclusión para ampliación de carreteras) o en aquellas que la adicione, aclaren, modifiquen, sustituyan o reglamente.*
- e. Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.*
- f. Cuando el transformador o las redes sean de propiedad de un tercero y no se cuente con la respectiva autorización escrita de aquel.*
- g. Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a CENS, prestar el servicio en determinadas zonas.*
- h. Cuando el inmueble objeto de la solicitud, no cumple con las disposiciones que crean restricción por tratarse de vía férrea, humedal o de protección hídrica.*
- i. Cuando se solicite una nueva conexión del servicio para un inmueble en donde se haya detectado y comprobado técnicamente una irregularidad que afecte la correcta medición del consumo por acción del SUSCRIPTOR o USUARIO, siempre que no se haya subsanado el perjuicio generado a CENS.*

1.2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.

1.3. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

Ahora bien, se determina que actualmente no es procedente realizar las conexiones del servicio de acuerdo con lo expuesto líneas arriba. En su caso particular el incumplimiento con las distancias de seguridad, lo cual se encuadra en el numeral 1.1 literal a de la cláusula 19 transcrita anteriormente.

- Para atender su inconformidad con la actuación de los funcionarios, nos permitimos

informar que después de revisar detenidamente su caso, nos permitimos informar que se validó con nuestro personal encargado y se programaron capacitaciones de refuerzo para la interacción con el cliente, se realizará seguimiento al comportamiento de nuestro personal, esperando garantizar la calidez y el servicio que nos caracteriza, así mismo, le solicitamos que si tiene evidencia que nos ayude a soportar lo informado, le agradecemos nos la allegue para continuar con nuestro proceso de validación interna, ofrecemos disculpas por las molestias causadas.

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115 o al WhatsApp 3232315115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic en sede electrónica o eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

Por las consideraciones expuestas, las pretensiones y argumentos del recurrente no están llamados a prosperar, en consecuencia, nuestra empresa.

Decide:

Primero: Confirmar la decisión administrativa 25191667 del 18/02/2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y Cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Confirmar la decisión administrativa 25191783 del 18/02/2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y Cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Tercero: Informar que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proyectó: Astrid Sandoval