

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	522526
PETENTE:	LUZ DARY QUINCENO HENAO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020008103 - 03/04/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030015516 - 24/04/2025
Fecha de fijación:	05/05/2025
Fecha de desfijación:	09/05/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2010 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

20251030015516

Cúcuta, 24 de abril de 2025

Señora
LUZ DARY QUINCENO HENAO Usuario No. 522526
Celular: 3213573732
Dirección: Avenida 9 6-28 – San Luis.
Cúcuta, Norte De Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020008103 de fecha 03/04/2025.
Número de expediente: 202151541

Estimada señora Luz Dary,

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 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:

La señora Luz Dary, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el día 03 de abril de 2025, radicado con el número 20251020008103, en el que, obrando como usuario del servicio del inmueble ubicado en Avenida 9 6-28 – San Luis de la ciudad de Cúcuta y asociado al usuario No. 522526 presenta solicitud respecto de la notificación que le enviaron sobre la suspensión del servicio, indica que siempre deja la puerta abierta, finaliza indicando que no tiene para pagar el traslado del medidor y solicita un plazo.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindarle una respuesta de fondo se le informa que se evidenció en consultas realizadas con el personal de CENS que para acceder al predio al lector le es difícil por temas de seguridad física o animales los cuales al ingresar ponen en riesgo la integridad de los trabajadores. En ese orden se le informa que CENS dispone de unos canales los cuales podrá utilizar para compartírnos las lecturas al correo consumo.promedio@cens.com.co o al WhatsApp **3232728536** mientras realiza el traslado del medidor a un lugar de fácil acceso.

Por otro lado se le comunica que se le otorga un término de dos meses como plazo para realizar el traslado del medidor a partir del momento en que se valide nuevamente la trazabilidad de suspensión por imposibilidad de acceso al equipo de medida.

Lo anterior con base en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, el cual dispone lo siguiente:

Cláusula 21. - Obligaciones del suscriptor o usuario: Son obligaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO, las siguientes:

(...) 32. Trasladar el equipo de medida y su correspondiente acometida, cumpliendo con las especificaciones técnicas, a un lugar de fácil acceso que permita la toma de lectura y revisiones de control, cuando CENS lo requiera. Para ello CENS fijará al SUSCRIPTOR o USUARIO un plazo de treinta (30) días calendario, caso contrario CENS procederá a la suspensión del servicio y exigirá como condición para la reconexión, el traslado del equipo de medida.

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.

Así pues, se reitera 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.

Atentamente,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

Tecnologo D – Canal Escrito.

Proceso: 25747956.