

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	596717
PETENTE:	STEVEN PAEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto ☒
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020008552 - 08/04/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030016494 - 30/04/2025
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 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, 30 de abril de 2025

20251030016494

Señor
STEVEN PAEZ
Correo electrónico: steven.paez@telefoncia.com
Ciudad,

Asunto: Respuesta al radicado 20251020008552 del 08/04/2025
Número de Expediente: 202504370 – 202504368 – 202504363 - 202504361
202504360 – 202503314

Estimado señor,

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 lo siguiente

Petición

El señor Steven Paez, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito 08/04/2025, radicado con el número 20251020008552, solicita:

Realizar la revisión técnica mediante la cual se realizar el retiro del equipo de medida, para solicitar la terminación de contratos: usuario 596717, usuario 622262, usuario 530677, usuario 643568, usuario 482814, usuario 625955, además, se solicita paz y salvo de las cuentas, si se presenta el caso que una cuenta presente mora, por favor trasladar el valor del saldo a favor que presenta la cuenta 482814 y aplicarlo a la deuda, tener en cuenta que no se realiza el pago del decreto comparto mi energía.

Visto lo anterior, se procede a relacionar así:

Consideraciones

Que hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base

a las normas de servicios públicos domiciliarios ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

Es necesario mencionar que los requisitos establecidos para proceder con la terminación de contrato y retiro de cuenta de energía, a continuación, se informan los requisitos exigidos para su solicitud:

Como primera medida, Realizar el pago correspondiente a la visita de terminación de contrato, la cual debe ser solicitada a través de cualquiera de nuestros canales de atención, virtual (pagina web), escrito (pagina web), presencial en cualquiera de nuestras oficinas dispuestas para ello.

Una vez sea cancelada la revisión para cada cuenta que se requiera retirar, cumplir con los siguientes requisitos:

- El representante legal, debe dirigir un escrito a CENS SA ESP, solicitando el retiro del servicio de energía de los usuarios que desea suspender, indicando nombre completo, número de cédula y números de usuarios.
- Documento de identidad del representante legal.
- Documento donde demuestre la calidad en la que actúa.
- Declaración de no afectación a terceros.
- Si el peticionario actúa en calidad de tercero, deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho que rige para esta figura. Si se trata de un mandatario deberá presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de la empresa a lo expresamente autorizado. Así como, cédula del autorizado.
- Al momento de la solicitud de terminación de contrato, la cuenta debe encontrarse a paz y salvo por los conceptos de energía.

Que esclarecido lo anterior y con el fin de dar trámite a sus pretensiones se procedió a consultar en primera instancia los usuarios objeto de la terminación de contrato, encontrándose deuda presente descritas a continuación:

- Usuario 596717 presenta saldo pendiente por valor de \$-12.183, por lo cual, se debe solicitar el traslado de saldos.
- Usuario 622262 presenta saldo pendiente por valor de \$1,000 (comparto mi energía que no es obligatorio su pago).
- Usuario 530677 presenta saldo pendiente por valor de \$298.672.
- Usuario 643568 presenta saldo pendiente por valor de \$267,858.
- Usuario 482814 presenta saldo a favor de -\$421,568, por lo cual, se debe solicitar el traslado de saldos.
- Usuario 625955 presenta saldo pendiente por valor de \$-199.655, por lo cual, se debe solicitar el traslado de saldos.

Posteriormente, se procedió a revisar la documentación aportada, sin embargo, se evidencia el incumplimiento de los requisitos necesarios para el trámite. Es preciso

mencionar que el peticionario realiza solicitud, pero no demuestra en que calidad lo hace, ni un documento de autorización el cual demuestre que puede realizar la solicitud en caso de no ser el representante legal, la cual debe estar debidamente firmada por el representante legal de la empresa.

Aunado a lo anterior, no mencionar la no afectación a terceros dentro del escrito, asimismo, no se observa la realización del pago correspondiente a la revisión técnica, mediante la cual se realizará el retiro del equipo de medida al momento de solicitar la terminación de contrato, el cual debe ser realizado por cada usuario del cual se requiera la terminación del contrato. El pago de esta inspección debe efectuarse de manera anticipada y su valor corresponderá al que se encuentre vigente en el listado de servicios adicionales, que encontrarás en la ventana principal de nuestra página web en el enlace denominado “servicios adicionales” con el concepto “Retiro de acometida y medidor”.

De otra parte, para realizar los traslados de saldos, debe igualmente ser solicitado por el representante legal o a quien este autorice, la cual debe estar debidamente firmada por el representante legal de la empresa.

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

Decisión

Primero: No acceder a lo peticionado respecto a la terminación de contrato para los usuarios No. 596717, 622262, 530677, 643568, 482814 y 625955, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos según sea el caso.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito