

CE7214

Cúcuta, 03 de septiembre de 2025

	
<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	409980
PETENTE:	MARTHA ELENA PINZON H Y SERGIO ALBERTO CARDONA
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020019169/01/08/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030033909/03/09/2025
Fecha de fijación:	12/09/2025
Fecha de desfijación:	18/09/2025
<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>	

20251030033909

Señores

**MARTHA ELENA PINZON H Y SERGIO ALBERTO CARDONA** Usuario **409980**

Correo electrónico: jac.aguascalientes.cucuta@gmail.com

Dirección: Calle 20 16-31 Salón Comunal barrio Aguas Calientes

Teléfono: 3143748745,3142032373

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020019169 de fecha 01/08/2025

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. **20251030032577**

Fecha del acto que se notifica: **25/08/2025**

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.

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,



**RUTH MARGARITA MORA ANGARITA**  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 25 de agosto de 2025

20251030032577

Señores

**MARTHA ELENA PINZON H Y SERGIO ALBERTO CARDONA** Usuario: 409980

Correo electrónico: [jac.aguascalientes.cucuta@gmail.com](mailto:jac.aguascalientes.cucuta@gmail.com)

Dirección: Calle 20 16-31 Salón Comunal barrio Aguas Calientes

Teléfono: 3143748745,3142032373

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020019169 del 1/08/2025

Expediente: 202410169

Estimados usuarios,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

### **Petición**

La señora Marta Elena Pinzón y Sergio Alberto Cardona, presentaron en CENS S.A. E.S.P, un escrito el día 1 de agosto de 2025, según radicado referenciado en el asunto, en el que obrando como presidente y secretario respectivamente de la Junta de Acción Comunal del barrio Aguas calientes, solicita:

1. Actualizar la razón social del servicio de energía del inmueble en mención, registrándolo correctamente como: “Salón Comunal del barrio Aguascalientes”.
2. Modificar el tipo de uso o actividad comercial asociado al servicio de energía, retirando la categoría de “comercial”, y registrándolo como un bien de uso comunitario sin ánimo de lucro.
3. Aplicar la tarifa diferencial establecida en el artículo 67 de la Ley 2166 de 2021, el cual faculta a las empresas de servicios públicos a aplicar una tarifa correspondiente al estrato residencial uno

(1) en aquellos inmuebles donde funcionan exclusivamente salones comunales.

4. Evaluar y permitir el acceso al sistema de energía prepago para el salón comunal, con el fin de facilitar un mejor control y administración del consumo de 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.

Teniendo en cuenta lo anterior y para atender a su primera petición le comunicamos que, una vez verificada el sistema de información comercial, actualmente registra para el usuario 409980 con nombre Salón Comunal Aguas Calientes.

En cuanto a su segunda pretensión es importante traer a colación el artículo 18 de la resolución CREG 108 de 1997, que dispone lo siguiente:

“Artículo 18. Modalidades del servicio. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red de ductos serán prestados bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines.

Parágrafo 1°. Para efectos del servicio de energía eléctrica, podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble esté destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales

Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.” Ahora bien, es importante precisar que tratándose de salones comunales que no hagan parte de otro inmueble, destinados de manera exclusiva al desarrollo de actividades de carácter comunitario, sin ánimo de lucro, en el caso de las acciones comunales, se les debe dar aplicación del Artículo 89.7 de la Ley 142 de 1994 por tratarse de una actividad de asistencia social y, por tanto, su tarifa estaría exenta de contribución por solidaridad, aunque siempre deberán pagar el valor del consumo facturado al costo del servicio.

Para lo anterior, deberá presentar una nueva petición, mediante la cual solicite la aplicación de la tarifa exenta de contribución, acreditando los siguientes requisitos:

- Solicitud expresa del interesado de aplicación de la exención.
- Certificación del ente competente con expedición no mayor a 90 días, que la acredite como: Entidad Prestadora de Servicio de Salud (Certificado del Ministerio de Salud, secretaria de Salud), Entidad Prestadora del Servicio de Educación (Certificado Ministerio de Educación, Secretaria de Educación) o Centro Asistencial (salón comunal) en el que se pueda evidenciar el objeto social o la actividad económica que desarrolla.
- Documento donde se certifique que es una Entidad sin ánimo de lucro para todos los casos.
- La dirección de la certificación debe coincidir con la dirección de la cuenta.
- Certificado de la alcaldía o gobernación, otorgando la personería jurídica y en la cual se incluye el nombre del representante legal, con vigencia no mayor a tres meses o Registro Único Tributario (RUT), con vigencia no mayor a treinta (30) días calendario.
- Rut con vigencia no mayor a 30 días de expedición.
- Fotocopia de la cédula del representante legal.

La exención nunca podrá otorgarse de oficio y solo será efectiva cuando se cumpla con la totalidad de los anteriores requisitos.

Si el cliente actúa en calidad de un tercero, este último deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho que rigen estas figuras. Si es apoderado debe presentar el poder debidamente otorgado y si es mandatario debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de la Empresa a lo expresamente autorizado.

Con referencia a su tercera pretensión donde solicita aplicar la tarifa diferencial establecida en el artículo 67 de la Ley 2166 de 2021 la cual suscita **Tarifa diferencial en los servicios públicos domiciliarios**. *Como parte de la responsabilidad social empresarial, y teniendo en cuenta la colaboración que los Organismos de Acción Comunal pueden prestar en la lucha contra la ilegalidad en las conexiones de servicios públicos, las empresas de servicios públicos domiciliarios podrán, con cargo a sus propios recursos, aplicar una tarifa diferencial a todos los inmuebles donde funcionan exclusivamente los salones comunales, correspondiente a la tarifa aplicable del estrato residencial uno (1).*

Dicha norma faculta a las empresas de servicios públicos domiciliarios, como parte de su responsabilidad social empresarial, para aplicar voluntariamente una tarifa diferencial equivalente a la del estrato residencial uno (1) a los inmuebles destinados exclusivamente al funcionamiento de salones comunales y la implementación de este tipo de tarifas es de carácter opcional el cual depende de la disponibilidad de recursos propios por parte de cada empresa. No obstante, esta electrificadora se rige por lo establecido en la ley 142 de 1994 y se requiere el cumplimiento de

los requisitos para aplicar el cambio de tarifa, en este sentido, informamos que actualmente está electrificadora no cuenta con los recursos necesarios para asumir dicho beneficio.

Respecto a su cuarta solicitud donde requiere energía recargable (prepago) para el salón comunal, deberá realizar una nueva solicitud y adicionalmente cumplir con los siguientes requisitos;

Condiciones de acceso para solicitudes de cambio de esquema pospago a prepago.

Podrás acceder al esquema prepago de comercialización de energía con tu cuenta de energía actual haciendo el cambio de tu medidor pospago por un medidor bicuerpo que CENS activará en el esquema prepago, debiendo sufragar los costos de materiales y/o servicios asociados que podrás consultar en el Listado de Servicios Adicionales de CENS. Las condiciones para presentar la solicitud de cambio son las siguientes:

- Estar conectado en el nivel de tensión 1, del mercado regulado y con medida directa.
- No tener procesos vigentes de recuperación de energía.
- Presentar tu cédula de ciudadanía, extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT) original en ventanilla o fotocopia si es por escrito. Si eres delegado, presentar autorización firmada (sin notaría) con copia de la cédula de ciudadanía, extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT) del Suscriptor (Propietario).
- No presentar saldos pendientes de pago por conceptos de energía, materiales, conexos, servicios adicionales o cobros a terceros cuando solicites el cambio de tu cuenta pospago a prepago. En caso contrario, podrás solicitar el traslado de los valores a una cuenta garante pospago que esté al día, cumpliendo los requisitos para tal fin. NOTA: para los casos excepcionales en que la cuenta ingrese con alguna deuda por concepto de consumo, se deberá diligenciar y suscribir el Formato de acuerdo de pago y Formato de pagaré.
- Deberás presentar Declaración de Cumplimiento del Constructor RETIE, diagrama unifilar y fotocopia de matrícula de técnico electricista, en caso de que las instalaciones eléctricas de tu vivienda hayan sufrido algún cambio por ampliación u otra condición.
- Para los casos como planes de hogar, seguros y/o previsión exequial o similares, deberás presentar carta de retiro antes del cambio a prepago. En caso de tener activa una financiación con SOMOS deberás cancelar la deuda completa o trasladarla a una cuenta garante pospago.
- Hacer el pago del costo de los materiales y servicios en que se incurran en la primera recarga posterior a la instalación y activación del medidor en el esquema prepago o financiarlo a través de una cuenta garante pospago y que esté al día. Adicionalmente, cargaremos como deuda corriente para pago en la primera recarga el valor del consumo que esté pendiente de facturación, entre la última fecha de lectura y la fecha del cambio

del medidor.

También podrás solicitar el cambio de esquema pospago a prepago si cumples la siguiente condición, evento en el cual CENS instalará un único medidor bicuerpo en comodato para tu uso y cuidado:

- Suscriptor/usuario residencial que sea reconocido como Sujeto de especial protección constitucional y esté identificado como tal en el Sistema de Administración Comercial de CENS.

Por último, si eres un suscriptor/usuario cuya provisión de la cartera es igual al 100% y presentas una deuda cuyo monto no supera los 1.5 SMMLV, puedes solicitar el cambio de esquema pospago a prepago, a través del cual se financiará la cartera que tengas en ese momento de acuerdo con lo descrito en la pestaña “Financiación”, debiendo sufragar los costos asociados a materiales y/o servicios ya sea financiando a través de cuenta garante o en la primera recarga posterior a la instalación. Para los casos en que el monto de la cartera supere los 1.5 SMMLV, podrás solicitar ante CENS la revisión de tu caso particular para que sea evaluado de forma integral y, en un plazo no superior a quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, se emitirá respuesta indicando la decisión final y las condiciones del cambio, en caso de autorizarse.

NOTA: En los casos en que la provisión de cartea sea inferior al 100%, independiente del monto de la deuda, aplicará lo descrito en el numeral “2. Condiciones de acceso para solicitudes de cambio de esquema pospago a prepago,” de la sección “Requisitos y/o documentos”.

### 3. Documentación necesaria para la identificación del inmueble

- Presentar número de usuario o número del medidor vecino.
- Cualquier documento en el cual figure la nomenclatura, impuesto predial o licencia de construcción, factura de otro servicio público, escritura o compraventa, certificado de tradición y libertad no mayor a un mes; este último se podrá consultar durante la atención en la Ventanilla Única de Registro (VUR), así como la ficha o cédula catastral del inmueble.
- Si no presenta ninguno de los anteriores documentos, la dirección se validará en la declaración de cumplimiento de construcción RETIE, la cual debe estar asociada a la dirección más cercana al inmueble.

### 4. Sobre el dictamen de inspección

- Aplica para las reformas que involucren la instalación de transformador.
- Las instalaciones que involucren más de 4 cuentas de energía, correspondientes al mismo permiso o licencia de construcción, así su capacidad instalable individual sea inferior a los 10 kVA.
- Para instalaciones residenciales, comerciales y/u oficiales con capacidad instalable mayor a 10 kVA, e instalaciones industriales que superen los 20 kVA instalables o aquellas instalaciones eléctricas que requieran dictamen de inspección de acuerdo con lo

estipulado en el RETIE.

NOTA: El inmueble no puede estar debajo de líneas de transmisión o de distribución, ni en zonas de alto riesgo, ni en zonas protegidas ambientalmente, debe cumplir con lo dispuesto en la Ley 1228 de 2008 y la Ley 76 de 1920 de Retiro de vías férreas, o aquella que la modifica, sustituya o derogue.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

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 la solicitud realizada respecto al cambio de uso de comercial a residencia para la cuenta de usuario 409980, según lo expuesto en la considerativa del presente acto administrativo.

**Segundo:** No acceder a la corrección de tarifa para la cuenta de Usuario 409980, según lo expuesto en la considerativa del presente acto administrativo.

**Tercero:** Comunicar que Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (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,



FABIOLA ANDREA VILLABONA MORENO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO



Grupo eprj  
NIT: 890500514-9



**Cúcuta - Norte de Santander**  
Av. Aeropuerto, 5N – 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](mailto:cens@cens.com.co) · [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co) · Síguenos en:    