

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	13460332
PETENTE:	GUSTAVO PEÑARANDA CARRERO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020023330/19/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030039376/08/10/2025
Fecha de fijación:	21/10/2025
Fecha de desfijación:	27/10/2025
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, 08 de octubre de 2025

20251030039376

Señor

GUSTAVO PEÑARANDA CARRERO

Celular: 3162867736

Dirección: Avenida 5 No. 8 26 barrio 7 de agosto.

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020023330 de fecha 19 de septiembre de 2025.

Número de expediente: 202523711. Proceso: 27886061

Estimado Gustavo,

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:

El señor Gustavo presentó escrito en CENS S.A E.S. P con radicado y fecha del asunto, en el que manifiesta lo siguiente:

"Solicito la ayuda para la instalación de la energía eléctrica básica (monofásica) y/o recargable o paneles solares subsidiada. Yo mismo hice las instalaciones electricas bajo normas técnicas RETIE. Seguramente encontrará que tengo usuario bajo el número de cliente 49375 pero esa propiedad la vendieron en agosto de 2023."

De acuerdo con el contenido de la petición y para brindar una respuesta a la misma, nos permitimos informar los requisitos que deberá cumplir para la conexión del servicio, con el fin de que la empresa valide en terreno si es procedente la instalación del nuevo suministro de energía, así las cosas, de acuerdo con la circular CREG 001 del 2023, para realizar la conexión del servicio, el usuario potencial debe realizar el trámite de solicitud de servicio y presentar la respectiva documentación para la conexión del servicio.

Para la solicitud del servicio residencial, se debe contar con lo siguiente:

El solicitante puede, opcionalmente, diligenciar el formato Solicitud del Servicio o en su defecto, aportar toda la información solicitada en dichos formatos al momento de gestionar la solicitud.

La información solicitada en la Plantilla Solicitud del Servicio es:

- Datos del solicitante: Nombre o razón social, indicar tipo de persona (natural o jurídica), número de identificación, teléfono, celular, email, dirección de correspondencia,

municipio e indicar si acepta la respuesta vía correo electrónico.

- Datos del suscriptor (en caso de ser el mismo solicitante no es requerido diligenciar): Nombre o razón social, indicar tipo de persona (natural o jurídica), número de identificación, teléfono, celular, email, dirección de correspondencia, municipio e indicar si acepta la respuesta vía correo electrónico.
- Datos del predio: Dirección de la instalación que solicita el servicio, municipio, departamento, indicar si es urbana/rural, barrio o vereda, indicaciones para el acceso al predio o en caso de ser necesario la ubicación georreferenciada WGS 84.
- Información adicional: Indicar el tipo de uso, de solicitud, de servicio, estrato socioeconómico, carga requerida en kVA, nivel de tensión, cantidad de cuentas, distancia al punto de conexión e indicar las respectivas observaciones de la solicitud y si acepta el tratamiento de datos personales.

Además de esto, se deben aportar los siguientes documentos:

Documentos necesarios para la Identificación del suscriptor

- Presentar la cédula original en ventanilla o fotocopia de la cédula si es por escrito. Si es delegado presentar autorización firmada (sin notaría) con copia de la cédula de ciudadanía del Suscriptor (Propietario).
- Para personal extranjero, debe presentar cédula de extranjería.

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 en las consultas previas no se identifica el título mediante el cual habita o utiliza de modo permanente el inmueble, podrá utilizar la Plantilla declaración jurada de uso de inmueble.

Requisitos técnicos

Declaración de Cumplimiento del RETIE firmada por el responsable directo de la construcción o de la dirección de la construcción de la Instalación eléctrica. El diagrama unifilar de la instalación deberá ir al respaldo de la Declaración cumplimiento del RETIE.

Se debe tener en cuenta que el profesional que firma la declaración de cumplimiento RETIE, debe cumplir con lo siguiente:

- Técnicos electricistas (debe estar registrado en el CONTE).
- Tecnólogos electricistas o electromecánicos (debe estar registrado en CONANTEL, si

la matrícula se expidió después del 2010 se deberá entregar copia en físico).

- Ingenieros electricistas, electromecánicos, de distribución y redes eléctricas (deben estar registrados en ACIEM o Consejo Profesional Nacional de Ingenierías Eléctrica, Mecánica y Profesiones a Fines).

Se requiere dictamen de inspección: 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 oficiales con capacidad instalable mayor a 10 kVA, e instalaciones industriales que superen los 20 kVA instalables.
- Aquellas instalaciones eléctricas que requieran dictamen de inspección de acuerdo con lo estipulado en el RETIE.

En caso de que el usuario suministre el medidor, debe contar con lo siguiente:

- Factura de Compra del Medidor
- Certificado de calibración emitido por laboratorio acreditado, cumpliendo con lo exigido en la norma NTC 4856 (aplica para todos los medidores).
- Foto del medidor

Igualmente es importante advertir que la solicitud de conexión estará sometida a una primera visita de inspección y/o revisión en terreno para evidenciar el cumplimiento de los requisitos técnicos requeridos para su aprobación y conexión final, por lo que la instalación eléctrica deberá estar culminada.

Es importante tener en cuenta que la información suministrada debe ser clara y legible, la cual podrá presentar en los canales de atención presencial o escrito de nuestra empresa o a través del correo cens@cens.com.co.

la solicitud puede ser presentada por persona autorizada, para lo cual deberá presentar autorización firmada (sin notaría) dónde se faculte al solicitante para que realice el respectivo trámite de conexión del servicio, con copia de la cédula de ciudadanía del suscriptor (propietario del inmueble).

Por otro lado, tenemos que, para viabilizar conexiones de energía recargable, se le sugiere respetuosamente presentar solicitud teniendo en cuenta los requisitos que deberá cumplir.

Podrás realizar la Solicitud del Servicio o Independización con Energía Recargable sufragando los costos de materiales y/o servicios asociados (medidor bicuerpo, calibración, conexión del servicio) cuyos valores podrás consultar en el Listado de Servicios Adicionales de CENS. A los cuales podrás acceder a través del siguiente link <https://www.cens.com.co/servicios-adicionales>

Adicionalmente, debe tener presente las siguientes condiciones:

- La conexión deberá hacerse través del nivel de tensión 1, del mercado regulado y con medida directa.

- Presentar la cédula de ciudadanía, extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT) original en casilla de atención o fotocopia si es por escrito. Si eres delegado, deberás presentar autorización firmada (sin notaría) con copia de la cédula de ciudadanía, extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT) del suscriptor (propietario).
- Presentar la documentación requerida si se trata de una conexión sencilla, siendo aquellas solicitudes que requieran instalaciones de uso residencial, comercial u oficial, que requieran entre 1 a 12 cuentas y cuya carga no supere los 30kVA para el sector urbano y los 15kVA para el sector rural. En esta clase de solicitud, se deberá aportar dictamen RETIE para aquellas solicitudes desde 5 cuentas en adelante.
- Hacer el pago del costo de los materiales y servicios en que se incurran, ya sea, 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, cumpliendo los requisitos que CENS establece para tal fin.

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.

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.

Cordialmente,

Jorgen Guerrero B.
YURLLEN GUERRERO BOLANO

Tecnólogo D – Canal Escrito.

Anexos: Formato E1 Solicitud del servicio.