

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1040044 - 1027208
PETENTE:	WILMER FRANCISCO ORTEGA CARRILLO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020023475/22/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030039730/10/10/2025
Fecha de fijación:	23/10/2025
Fecha de desfijación:	29/10/2025
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, 10 de octubre de 2025

20251030039730

Señor

WILMER FRANCISCO ORTEGA CARRILLO – Usuario: 1040044 - 1027208

Dirección: Calle 11 20-104 Cundinamarca

Correo: copyart.publicidad@hotmail.com

Celular: 3125788690

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020023475 del 22/09/2025

Expediente: 201928496 / Proceso: 27913630

Estimado señor Wilmer,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

Con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la 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, procede analizar y atender su solicitud.

Para dar respuesta a su petición, la cual se describe brevemente a continuación: solicita instalar servicio de energía, que CENS realice las instalaciones internas, que se acepte al técnico electricista José Armando Camargo, solicita se aplique en su caso el derecho de igualdad, afirma que sus vecinos tienen servicio de energía, solicita responder dentro de las siguientes 48 horas. Adjunta escrito enviado a la Contraloría, donde indica que la negación es por encontrarse en zona de algo riesgo y la dirección que informa es avenida 17 calle 25 Gaitán parte alta de Cúcuta.

En orden a lo anterior, nos permitimos informar lo siguiente:

- Respecto a su solicitud de responder dentro de las siguientes 48 horas de presentado el radicado, es importante mencionar que el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, señala que el termino para responder *"las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, se encuentra dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación."*, al revisar el presente caso encontramos que esta respuesta se encuentra dentro de los términos enunciados.

- Ahora bien, revisando con su número de cédula y concatenando con la dirección suministrada, se evidencia en nuestro sistema comercial dos números de cuentas nuevas, veamos:
- Usuario 1027208, con dirección avenida 17 calle 25 Gaitán Parte Alta, en modalidad prepago, la cual fue negada a la solicitud por que el inmueble no cumple con las instalaciones internas.
 - Posteriormente se generó la misma solicitud, pero se creó un nuevo número de usuario 1040044, con dirección calle 27 avenida 25 Gaitán Parte Alta, en modalidad prepago, la cual fue negada por no cumplir la norma RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas), no se encontró sistema puesta a tierra, se observó tubo PVC a la vista, el tablero no es homologado.
- Visto lo anterior, se informa que la negación del servicio se debe al incumplimiento en las instalaciones internas del inmueble, las cuales no son responsabilidad de CENS; estas adecuaciones deben ser realizadas por personal electricista certificado, ajeno a nuestra empresa; una vez se hayan corregido las condiciones internas, podrá solicitar nuevamente la cuenta nueva. En este punto es dable aclarar que CENS no interviene en la elección del electricista, siempre que este cuente con la debida certificación.
- Continuando con su solicitud, no informa si desea cuenta convencional o prepago, por lo tanto, a continuación, le indicaremos los requisitos que debe presentar para solicitar la cuenta nueva, veamos:
- Para solicitar el servicio de cuenta nueva convencional, debe realizar las adecuaciones internas de electricidad contratando de manera particular a un electricista certificado, así mismo, debe presentar la solicitud ante nuestra empresa cumpliendo con los requisitos que a continuación se explican, los cuales se encuentran alineados con la circular CREG 001 de 2023:

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 en metros al punto de conexión más cercano e indicar las respectivas observaciones de la solicitud y si acepta el tratamiento de datos personales.

Además, se deben aportar los siguientes documentos requeridos:

- Documentos necesarios para la Identificación:

- Presentar la cédula original en ventanilla o fotocopia de la cédula si es por escrito, del propietario.

- Si es delegado presentar adicional autorización debidamente firmada (sin notaría) por parte del propietario, con copia de la cédula de ciudadanía del delegado

- Para personal extranjero, debe presentar cédula de extranjería.

- Identificación del inmueble:

- Presentar número de usuario o número del medidor vecino debe ser pospago (convencional) para este caso.

- Cualquier documento en el cual figure la nomenclatura impuesto predial, o licencia de construcción, escritura o compraventa, certificado de tradición y libertad (no mayor a un mes), 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.

- El inmueble no debe 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.

- Declaración de Cumplimiento del RETIE actualizada (del electricista) 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.

- Copia de la matrícula del electricista

- 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 que, el usuario solicite cuenta nueva pospago (convencional) y desee suministrar 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
- El medidor debe tener una corriente máxima (100)A y no deben exceder este valor.

¶ Estimado usuario, a continuación, le brindaremos información si desea acceder al servicio de energía en modalidad recargable (prepago), veamos:

Podrás realizar la Solicitud del Servicio 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, el cual podrás consultar en nuestra página web, dando click en el siguiente enlace: <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 es 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 formato E1.
- 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.

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

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.

Condiciones generales

Como regla general, CENS instalará un (1) único medidor recargable por suscriptor cuando este se entregue en calidad de comodato.

El usuario que habiendo accedido previamente a Energía Recargable con medidor recargable en comodato, haya incurrido en una causal de desvinculación del esquema y solicite nuevamente su acceso, deberá asumir la totalidad de los costos asociados a materiales y/ mano de obra según aplique.

Mientras la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) no apruebe un cargo de comercialización diferenciado para el servicio de energía eléctrica recargable o no se den cambios regulatorios que tengan impacto directo en este servicio, la tarifa del servicio recargable será igual a la del servicio pospago y en cada recarga de energía se liquidarán los valores correspondientes a subsidios y contribuciones, según aplique.

Comprometerse a realizar, al menos, una recarga cada noventa (90) días, salvo en los casos en que se notifique como predio desocupado, contados a partir de la última transacción registrada en el sistema para usuarios cuyo medidor recargable haya sido entregado en calidad de comodato.

Para los casos en que el usuario no presente procesos de recuperación de energía vigentes, ni se le haya detectado fraudes o cualquier tipo de manipulación indebida sobre el sistema de medida en un tiempo no menor a dos (2) años anteriores a la solicitud de acceso a Energía Recargable y no se encuentre en circuitos con montaje de medida concentrada, se instalará su medidor en la fachada de la vivienda. En caso contrario, el medidor deberá ir instalado en el poste más cercano.

En caso de que el usuario cuente con un medidor de su propiedad y este tenga la posibilidad de ser parametrizado dentro del Sistema de Generación de PINES de CENS, el usuario deberá asumir los costos de dicha configuración, además de la calibración cuando aplique, y el medidor permanecerá siendo de su propiedad.

Los costos de mano de obra y/o materiales inherentes a la reparación o cambio del medidor recargable o de cualquiera de sus partes (ejemplo: display) deberán ser asumidos por quien le sea imputable dicha falla o daño de acuerdo con el informe técnico, independiente de quien ostente la propiedad del medidor. Este valor se cargará como deuda corriente para ser pagada en la siguiente recarga de energía. El usuario conserva su derecho de trasladar el valor a una cuenta garante pospago que esté al día, siempre que presente los requisitos para tal fin.

CENS devolverá la instalación al servicio pospago cuando el suscriptor/usuario así lo solicite para lo cual el usuario deberá asumir el valor de la mano de obra y los demás costos que se generen por el regreso al esquema de comercialización pospago, incluyendo el medidor que deberá ser de su propiedad y deberá cumplir con los requisitos técnicos definidos por CENS para la instalación. La condición “devolver la instalación al servicio pospago” no aplica para aquellos usuarios legalizados a través del programa Control y Reducción de Pérdidas de Energía o aquellos usuarios vinculados posteriormente en asentamientos humanos ya legalizados, cuya vinculación se realizó inicialmente con energía recargable.

En el esquema de cobro prepago, el suscriptor/usuario deberá pagar la tasa de aseo en la primera recarga del mes siguiente a su activación como usuario recargable; en caso de no realizar el pago durante el mes correspondiente, deberá realizarlo en el mes siguiente para habilitar la recarga del servicio de energía.

Recarga de energía

La recarga de energía o recarga es la transacción de compra anticipada de la energía que vas a disfrutar. En esta operación, el valor en pesos (\$) destinado para la compra de la energía se traduce a su equivalente en kilovatios hora (kWh) de acuerdo con la tarifa vigente aplicable y tú recibirás un PIN llamado “PIN de energía” que consiste en un número de veinte (20) dígitos que, al introducirlos en el display (CIU), permite habilitar el flujo de energía desde el medidor (MCU) por los kWh que hayas comprado. El valor mínimo de la recarga (VMR) será revisado y/o actualizado, mínimo de manera anual y éste podrá variar ya sea por estrato, uso final de la energía, ubicación geográfica, entre otros. Los usuarios activos en el esquema prepago podrán realizar sus recargas a través de los puntos de recaudo autorizados o por medios digitales, según CENS disponga. La información de dichos medios estará publicada en la página web de CENS.

Precarga de emergencia

Es una alternativa en la que el usuario solicita adelantar saldo de la próxima recarga a través de la línea telefónica 01 8000 414 115 o los medios digitales que CENS disponga. Un usuario que haya realizado una precarga de energía deberá cancelar el cien por ciento (100%) de su valor en la siguiente recarga. CENS establecerá el monto de la precarga, la periodicidad mensual máxima permitida y los horarios de habilitación de este servicio. Recuerda que la precarga es una opción solo ante emergencias; para disfrutar del servicio, te invitamos a hacer uso de las recargas en los puntos de recaudo autorizados.

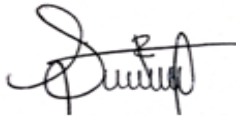
Igualmente es importante advertir que la solicitud de energía recargable estará sometida a una visita de inspección y/o revisión en terreno para evidenciar el cumplimiento de los requisitos técnicos requeridos para su aprobación y conexión final, por lo que la instalación eléctrica deberá estar culminada.

Es importante tener en cuenta que la información suministrada debe ser clara y legible, le invitamos a realizar las correcciones sugeridas y realizar nuevamente la solicitud anexando la totalidad de los requisitos requeridos y realizando las aclaraciones sugeridas, de manera que sea posible atenderle su petición. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic al botón Servicios en línea y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO