

| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br>ATENCIÓN CLIENTES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1071203                                                                   |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SANDRA MILENA VACA                                                        |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/> |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 20251020025520/14/10/2025                                                 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20251030042560/04/11/2025                                                 |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 11/11/2025                                                                |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 18/11/2025                                                                |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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> |                                                                           |

CE7214

Cúcuta, 04 de noviembre de 2025

20251030042560

Señora

**SANDRA MILENA VACA**

Dirección: Calle 14 3F 92 Conjunto Cerrado Vallarta Casa D21

Correo: [milena190989@gmail.com](mailto:milena190989@gmail.com)

Celular: 3164985552

Villa Del Rosario, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado al radicado 20251020025520 del 14/10/2025  
Expediente: 202525723

Apreciada Sandra,

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

#### Petición

La señora Sandra Milena Vaca, presentó en CENS S.A. E.S.P. escrito radicado con el número 20251020025520 el día 14 de octubre de 2025, donde presenta queja por corte de servicio sin notificación previa ni factura física, indica que no se permitió tiempo para hacer el pago virtual. Solicita validar el caso, ya que se cobrara una reconexión alta injustamente y la reconexión tarda 24 horas, pero el corte fue inmediato.

Teniendo en cuenta lo planteado en su solicitud, se procedió a verificar en nuestro sistema comercial las revisiones registradas para usuario No. 1071203 efectuadas por personal técnico de CENS, las cuales se encuentran soportadas en el artículo 140 de la ley 142 de 1994 y el numeral 4 de la cláusula 48 del Contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, veamos:

*Revisión No. 32671200 del 14/10/2025: se solicita recibo cancelado, no lo presenta, se solicita bajar breakers, se suspende de alturas red trenzada caja lonchera al vano, medidor en fachada, caja tipo gabinete, se comprueba ausencia de tensión con pinza voltioamperimetrica, ver fotos.*

Aclarado lo anterior, se informa que efectivamente se llevó a cabo la suspensión de medidor mediante orden No. 32671200 el día 14/10/2025, debido a que el último abono a la facturación se registró el día 27/08/2025 por valor de \$199.884 correspondiente a las facturas de venta de los periodos de junio y julio.

Ahora bien, para los periodos de agosto y septiembre no se registró pago total en nuestro sistema comercial, por lo que la facturación del periodo de octubre emitida el 08/10/2025 que comprende del 06/09/2025 al 04/10/2025 registraba con 3 periodos de atraso y con fecha de pago y fecha de suspensión **INMEDIATO**.

De acuerdo con lo mencionado, se precisa al usuario que al no evidenciarse el pago de la facturación, CENS procedió a realizar la suspensión del servicio de energía eléctrica, según lo consagrado en el numeral 4 de la cláusula 48 del Contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, que señala lo siguiente:

*Suspensión por incumplimiento del contrato:*

*4. La falta de pago de dos (2) periodos de facturación consecutivos dentro de la fecha señalada, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.*

Por lo tanto, se informa al usuario que se generó un incumplimiento del pago total en 3 facturas de energía, y solo hasta el 14/10/2024 el usuario realizó pago por valor de \$378,614.

De otro modo, es importante recordar al usuario lo establecido en la cláusula 21 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, la cual establece en su numeral 12 y numeral 20 lo siguiente:

*Obligaciones del suscriptor o usuario: Son obligaciones del SUScriptor o USUARIO, las siguientes:*

*12. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria para efectuar el desarrollo del contrato.*

*20. Permitir a CENS el retiro de los elementos del sistema de medida, o cualquier otro elemento que se requiera para la suspensión o corte definitivo del servicio.*

Asimismo, se aclara al usuario que la suspensión del servicio se debe a la falta de pago, considerando que la facturación emitida el 08/10/2025 registraba con fecha de pago inmediato y solo hasta el momento de la suspensión del servicio el usuario efectuó abono, dicho procedimiento se llevó a cabo garantizando el correcto cumplimiento al debido proceso, conforme a lo estipulado en la Ley 142 de Servicios Públicos y el Contrato de prestación de servicios con Condiciones Uniformes y demás normas aplicables.

Es importante precisar al usuario que la suspensión del servicio se debió a la falta de pago y al incumplimiento del contrato. Cabe aclarar que la suspensión es una visita de carácter obligatorio. Las suspensiones no son el resultado de una revisión solicitada ni requieren aviso previo ni notificación, ya que son medidas implementadas por la empresa debido al incumplimiento del contrato por parte del usuario.

Por otro lado, se informa al usuario que los costos generados por la reconexión del servicio deben ser asumidos por el suscriptor o usuario, de conformidad con lo estipulado en el parágrafo 4 de la cláusula 53 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, donde se establecen las condiciones para restablecer el servicio en caso de suspensión y corte:

*Parágrafo 4: Los costos de reconexión o reinstalación del servicio estarán a cargo del SUScriptor o USUARIO, cuando sea quien origino la causa de la suspensión o corte del servicio. Los derechos de reconexión o reinstalación del servicio se verán reflejados y pagados por el SUScriptor o USUARIO en la próxima factura.*

Ahora bien, en cuanto a lo mencionado sobre la no entrega de la factura, le informamos que se procedió a realizar visita al inmueble y se obtuvo el siguiente informe:

*Atiende Sandra Milena Vaca con cc 1090419465 en calidad de propietaria:*

- Predio de fácil ubicación.
- Predio demarca en fachada.
- Predio no cuenta con lugar seguro entrega buzón.
- Usuarios vecinos informan recibir la factura de forma correcta sin novedad alguna.

*Se aclara con usuario lo encontrado en terreno al momento de realizar visita, se le informa que las suspensiones son realizadas según atrasos de consumo presentados con el usuario, usuario al momento de visita presenta últimas facturas en formato original, afirmando que la novedad se debe es a la suspensión realizada. Usuario queda conforme con la atención prestada*

Según lo mencionado, referimos al usuario que la entrega de la facturación de energía no presenta novedad, ya que al momento de la visita se presentaron últimas facturas en formato original.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido. En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515.

De igual manera, recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido. Lo invitamos a ingresar en nuestra página web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co) - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

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,



**JULIETH CAROLINA COTE BONILLA**  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 28157126

: