

CE7214

Cúcuta, 06 de noviembre de 2025

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>1063841</b>                      |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>NELSON JAVIER BLANCO MURILLO</b> |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | General ( ) Acto (X)                |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>20251020022748/12/09/2025</b>    |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>20251030042975/06/11/2025</b>    |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>14/11/2025</b>                   |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>21/11/2025</b>                   |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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> |                                     |

20251030042975

Señor

**NELSON JAVIER BLANCO MURILLO** Número de cliente: **1063841**

Avenida 7B número 15A - 26 Barrio Tierra Linda

Teléfono: 3177178443

Correo electrónico: fernandoblanco39@hotmail.com - menhocbr@hotmail.com

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020022748 de fecha 12/09/2025  
Proceso: 27834070

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. **20251030041558**

Fecha del acto que se notifica: **24/10/2025**

Frente a la decisión adjunta no procede recurso alguno y queda agotada la actuación en sede administrativa.

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

Ocaña, 24 de octubre de 2025

20251030041558

Señor

**NELSON JAVIER BLANCO MURILLO** Usuario 0

Avenida 7B número 15A-26 barrio Tierra Linda

Correo electrónico: fernandoblanco39@hotmail.com - menhocbr@hotmail.com

Teléfono: 3177178443

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a 20251020022748 de fecha 12 de septiembre de 2025  
Número de Expediente: 202203756

Por el cual se resuelve el recurso de reposición contra la decisión administrativa que da  
respuesta a la petición inicial No. 20251020020584  
Notificación personal 11 de septiembre de 2025

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos 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:

#### Antecedentes

El día 20 de agosto de 2025, el señor Nelson Javier Blanco Murillo presentó ante CENS S.A. E.S.P., un escrito bajo radicado 20251020020584, manifiesta incumplimiento en la ejecución de los trabajos de la solicitud No. 17835093 del 25/10/2022, para trabajos sobre línea energizada para conexión del servicio de energía. Cotización No.15776196 por \$885.845 el cual fue cargado al usuario 1001949 y cancelado el día 13/04/2022. Solicita se realicen los trabajos ya cancelados y se proceda con la instalación del medidor al usuario no vinculado.

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo 20251030034814 del 09 de septiembre de 2025, en el que se resolvió:

*“Primero: No acceder a lo peticionado respecto a la solicitud de instalación del servicio de energía eléctrica para la cuenta nueva 1063841 en la dirección dirección Avenida 7B 15ª 26 - Tierra Linda del municipio de Los Patios, Norte de Santander, 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.”*

### Recurso interpuesto

No conforme con lo resuelto, encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, el señor Nelson Javier Blanco Murillo presentó recurso de reposición el día 12 de septiembre de 2025 bajo radicado 20251020022748, en el cual argumenta lo siguiente:

*“La decisión en cuestión desconoce actuaciones previas por parte de CENS, específicamente la cotización N.º 15776196, por un valor de \$885.845 COP, la cual fue cargada y pagada por el usuario el día 13 de abril de 2022. En dicha cotización, CENS autorizó y recomendó expresamente el cambio de cable desnudo por cable trenzado encauchado, como medida técnica para viabilizar el suministro de energía eléctrica al inmueble.*

*Con base en dicha recomendación, se realizó la inversión correspondiente y se ejecutaron las adecuaciones exigidas por CENS. Sin embargo, luego de cumplidos estos requerimientos, se nos comunica que no se procederá con la instalación del servicio, lo cual resulta contradictorio, injustificado y lesivo para el usuario, quien actuó de buena fe y conforme a las directrices técnicas impartidas por la empresa.  
Solicito respetuosamente que se reconsidere la decisión adoptada.”*

Revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

| Ítem | Documento                      | Radicado        | Fecha                    |
|------|--------------------------------|-----------------|--------------------------|
| 1    | Petición inicial               | 20251020020584  | 20 de agosto de 2025     |
| 2    | Acto administrativo            | 20251030034814  | 09 de septiembre de 2025 |
| 3    | Notificación personal          | -               | 11 de septiembre de 2025 |
| 4    | Recurso de reposición          | 20251020022748, | 12 de septiembre de 2025 |
| 5    | Apertura de periodo probatorio | 20251030038295  | 01 de octubre de 2025    |

### Consideraciones

Que procede el Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el recurso interpuesto con base en

los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

Que las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho, para el caso que nos ocupa, es procedente y oportuna la interposición del Recurso de Reposición, en concordancia con lo dispuesto en la normatividad vigente que rige para los servicios públicos domiciliarios.

Por consiguiente, el usuario en el recurso, manifestando su inconformidad con la decisión del acto administrativo número 20251030034814 ante la negación del servicio solicitado de conformidad con lo anteriormente expresado.

Antes de iniciar a dar respuesta al recurso presentado, se informa que para ejecutar trabajos en terreno y revisión para conexión del servicio se procedió a generar apertura de periodo probatorio el día 01/10/2025 en el periodo comprendido del 02/10/2025 al 23/10/2025, culminado este término, se procede a dar respuesta en los siguientes términos:

Que, verificado nuestro sistema comercial, se evidencia que el 08/09/2025 se realizó revisión en terreno No. 32476956, de la que se obtuvo el siguiente dictamen:

*“Se informa a usuario que los trabajos pendientes para cambio de red abierta por trenzada con le finde cumplir distancias seguridad por BT, se realizarán en la primera quince del mes de octubre 2025.”*

De acuerdo con lo anterior se verifica que el usuario no cumple con las distancias de seguridad establecidas.

No obstante, con el fin de dar una respuesta de fondo a su petición se procede a ejecutar revisión en terreno el día 08/10/2025, en la cual se llevaron a cabo los trabajos pendientes de cambio de red abierta por trenzada, de esta manera se da cumplimiento al trabajo que se encontraba pendiente y el cual fue pagado por el usuario en la vigencia del 2022.

Ahora bien, una vez corregida la situación de distancias de seguridad, se procedió a generar revisión No.32637948 ejecutada el día 13/10/2025, en la cual se obtuvo la siguiente información:

*“Se llevó a cabo la instalación y conexión de un nuevo suministro monofásico convencional, el equipo de medida instalado fue suministrado por CENS, la acometida fue suministrada por el usuario, se validó que efectivamente se remodeló la red de baja tensión, se cambió de red desnuda abierta, a red trenzada, cumpliendo con las distancias de seguridad, se validaron las instalaciones eléctricas internas, se realizan pruebas de autonomía, se verifica el correcto suministro de energía, se sella la tapa de bornes y se toma el registro fotográfico.26869788HEX Activa I – Instalado.”*

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el servicio fue conectado bajo número de usuario 1063841, cumpliendo de esta manera con la solicitud inicial de conexión del servicio.

Nos complace darle la bienvenida a esta prestadora con la conexión exitosa de su servicio. Nuestros clientes son la razón por la que seguimos creciendo y llevando energía a cada hogar

de la región. Lo invitamos a hacer un uso responsable del servicio y a contar con nosotros siempre que lo necesite.

¡Gracias por confiar en nosotros!

Teniendo en cuenta lo anterior se atiende la totalidad de la pretensión de la petente y se procede a revocar la decisión inicial en su totalidad donde no se accedió a la solicitud del cliente.

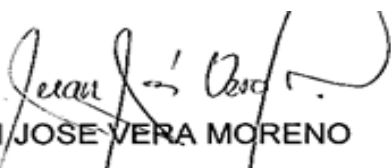
Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

### Decisión

Primero: Revocar la decisión administrativa número 20251030034814 del 09 de septiembre de 2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y el Contrato de Prestación de servicios con Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.

Cordialmente,



**JUAN JOSE VERA MORENO**

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 27996782 - 27834070

Proyectó: Jennyfer V.