

CE7214

Cúcuta, 08 de enero de 2026

 <b>CENS</b> <small>Línea de atención 01 8000 414115</small>	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
<b>NÚMERO USUARIO:</b> 0	
<b>PETENTE:</b> NOEL GUERRERO PRIETO y demás firmantes	
<b>TIPO DE RESPUESTA:</b> General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>	
<b>RADICADO ENTRADA / FECHA:</b> 20251020032090 - 22/12/2025	
<b>RADICADO DE SALIDA / FECHA:</b> 20261030000775 - 08/01/2026	
<b>Fecha de fijación:</b> 20/01/2026	
<b>Fecha de desfijación:</b> 26/01/2026	
<small>La anterior es 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 sumida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

Señor

**NOEL GUERRERO PRIETO y demás firmantes**

Dirección: Manzana F Lote 46 La fortaleza, anillo vial  
Cucuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020032090 de fecha 22 de diciembre de 2025

Número de expediente: 202010973

Estimado señor Noel y vecinos del sector,

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 trabajador en misión del 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 Noel Guerrero Prieto y los vecinos del sector, presentó en CENS S.A. E.S.P., una solicitud por medio de nuestros medios presenciales el 22/12/2025, radicado con el número 20251020032090, el cual solicita la instalación de un poste para un transformador de luz recargable.

Teniendo en cuenta su solicitud entendemos que la instalación del poste y transformador es para acceder a la energía recargable, sin embargo, para que un cliente pueda acceder a la conexión del servicio modalidad recargable debe cumplir de manera individual con los siguientes requisitos:

### 1. Condiciones de acceso para solicitudes de cuenta nueva

Apreciado cliente/usuario:

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. Adicionalmente, debes tener presente las siguientes condiciones:

- 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, indicar las respectivas observaciones de la solicitud y si acepta el tratamiento de datos personales.
- 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 que se especifica para cada una de las solicitudes ingresando a la página web sección Solicitud del Servicio o Independización.
- 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.
- 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 lo requisitos que CENS establece para tal fin.

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 pagina web y sección "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, deberá solicitar ante CENS la revisión del 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.

## 2. 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.

### 3. 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 los 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

Expuesto lo anterior, le informamos que una vez presentado los requisitos la empresa procederá a ejecutar una visita en terreno donde determinara si es posible acceder al suministro de energía o si es necesario la instalación de un poste y transformador mencionados. Si presenta dudas o inquietudes le recordamos que en CENS S.A. E.S.P. disponemos de diversos canales de atención para que puedan realizar sus solicitudes de manera ágil y acorde con sus necesidades.

- Realizar solicitud en la página web de CENS a en la opción Chat en línea.
- Realizar solicitud en la página web de CENS a través del Asesor Virtual.
- En las Oficinas de atención al cliente, contando con la información requerida para el trámite durante la atención.
- Por contacto telefónico a través de la línea de atención a los clientes 018000414115.
- Realizar solicitud en la página web de CENS en la opción Portal de Autogestión, aportando los requisitos necesarios.

Agradecemos su atención y comprensión. Quedamos atentos a la realización de su nueva solicitud para poder avanzar con su trámite y brindarle una solución efectiva.

Cordialmente,



ERICKSON YESID SANCHEZ ROMERO  
TRABAJADOR EN MISION  
CANAL ESCRITO