



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 19 de enero de 2026

Señor:

JOSE GUILLERMO SUAREZ

Dirección: Cll 2b Od 29 - Santa Martha
Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado CENS 20261020000107 del 05/01/2026
Número de expediente: 202600121 - Usuario 142443

Cordial saludo,

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, 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, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, donde expone lo siguiente:

En calidad de propietario de la casa, solicita la desconexión de servicio, indica cliente con duda, el predio esta arrendado, ya se suspendió de medidor dos veces y se volvieron a conectar sin autorización perjudicando tanto a la empresa como a él como dueño y no les reciban pagos parciales.

En atención a su solicitud, y verificando nuestro Sistema de Administración Comercial -SAC se observa que, efectivamente según revisión: 32908405 del 13-12-2025, se procedió a suspender el servicio encontrando: "funciona vivienda familiar con suministro de energía, se le informa a la usuaria de la suspensión, se le informa apagar todo y bajar breakers se suspende de medidor poste de madera línea abierta, usuario toma fotos durante el procedimiento de la suspensión"

Así mismo, según su solicitud se envió revisión para suspensión de poste, N°33020785 del 13-01-2026, para ejecución, la cual no se pudo ejecutar, debido a que se registra pago por parte del cliente del total de la deuda por 587.267 pesos, el día 16-01-2026, lo que genera orden de reconexión de servicio N°33045510 ejecutada el 17/01/2026. Encontrando: "funciona vivienda familiar con suministro de energía, manipulan medidor para reconectarse, se revisa conexión y se ajustan tornillos de bornera, se tocó la puerta nadie atiende, usuario ausente"

De acuerdo con lo expuesto, se informa que no se accedió a lo solicitado, debido a que ya había eliminado a la causa de la suspensión, por lo que se debió reconectar el servicio, de acuerdo con la norma.

Por otra parte, le informamos que, para bloquear pagos o abonos y solicitud de financiación, le informamos que, debe presentar copia de cédula, escritura o documento de propiedad, de manera que se puedan bloquear la opción de abonos, sin embargo, se encuentra que desde el 17/12/2025 se encuentra con dicho bloqueo, lo que obligó al pago completo de la deuda.

Finalmente, El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 142443
PETENTE: JOSE GUILLERMO SUAREZ
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020000107 - 05/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030001862 - 19/01/2026
Fecha de fijación: 6/02/2026
Fecha de desfijación: 12/02/2026
<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>



20261030001862

Cúcuta
Av. Aeropuerto, 5N-220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0999

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363 - Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - César
Calle 11, 14-10 Esquina
PBX (5) 565 4874 - Fax: (5) 565 2516



Grupo-epm

NIT: 890500514-9



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,

LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso No. 29140074

Cúcuta
Av. Aeropuerto, 5N-220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363- Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - César
Calle 11, 14-10 Esquina
PBX (5) 565 4874 - Fax: (5) 565 2516