

CE7214

Cúcuta, 04 de febrero de 2026

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 516495	
PETENTE: JAIRO TAPIAS RESTREPO	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020000991 - 19/01/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030003971 - 04/02/2026	
Fecha de fijación: 11/02/2026	
Fecha de desfijación: 17/02/2026	
<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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

20261030003971

Señor

JAIRO TAPIAS RESTREPO - Número de cliente: **516495**

Avenida 8 número 40-71 – Camilo Daza

Teléfono: 3118841298

Correos: jairotapia5788@hotmail.com

sortiz@defensoria.gov.co

nortesantander@defensoria.gov.co

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020000991 de fecha 19/01/2026
Radicado Defensoría: SJO-SIVWATQ 2026001233
Proceso: 29337622

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:

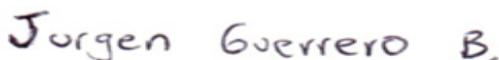
Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20261030002583**

Fecha del acto que se notifica: **23/01/2026**

Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P. y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

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,



YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cucuta, 23 de enero de 2026

20261030002583

Señor

JAIRO TAPIAS RESTREPO Usuario 516495

Dirección: AVE 8 40-71 - Camilo Daza

Correo: jairotapia5788@hotmail.com, sortiz@defensoria.gov.co, nortesantander@defensoria.gov.co

Teléfono: 3118841298

Cucuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado CENS 20261020000991 del 19/01/2026
Radicado Defensoría: SJO-SIVWATQ 2026001233
Número de expediente: 202600541 – proceso: 29337622

Apreciado señor,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades. Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes

Se recibe traslado por competencia desde la defensoría del pueblo, en la que el señor Jairo Tapias, indica: “Código de usuario No. 516495. Debido a la falta de recursos económicos no fue posible cancelar oportunamente el servicio de energía eléctrica, razón por la cual se procedió a la suspensión del mismo. En la factura correspondiente al presente mes se incluye un cobro por concepto de reconexión por valor de \$60.060, suma que resulta desproporcionada, teniendo en cuenta que la vivienda corresponde a estrato 1 y que el núcleo familiar es sujeto de especial protección constitucional, al ostentar la condición de víctimas de desplazamiento forzado.”

Consideraciones

Inicialmente informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una solución de fondo a su petición, le informamos que se procedió a consultar en nuestro Sistema de Administración Comercial -SAC-, logrando validar lo siguiente:

- Que el valor de reconexión efectivamente se cobró en la factura No. 1087376916 emitida

el 26/12/2025, periodo que se considera en reclamación y del que se tratará en el presente acto administrativo.

- La factura 1085303919 del periodo 21/08/2025 al 20/09/2025, se facturó por valor de \$ 72,447, la cual no registra pagos, posterior a este se generó factura: 1085995774 del periodo: 21/09/2025 al 21/10/2025, se facturó por dos meses, \$ 292,345 y tenía fecha de pago oportuna 11/11/2025, la cual el usuario no realizó abono a la factura a tiempo evitar el corte.
- La suspensión se generó debido a que, en la factura, venía con un saldo pendiente por pagar por valor de \$72,447 más el consumo de ese mes de \$ 219,898, suma un total de \$ 292,345, el cual no fue cancelado. fue lo que ocasionó la orden de suspensión.
- Posterior a ello se generó la factura 1086690237 para el periodo 22/10/2025 al 21/11/2025 por valor de \$ 353,954. La cual, fue cancelada en su totalidad el 23/12/2025, generando la orden de reconexión.
- Bajo revisión No. 32827236 ejecutada el 22/11/2025 nuestro personal técnico nos informa lo siguiente: *“Se llega al sitio para realizar actividad de suspensión del medidor. El usuario no se encuentra presente en el momento de la suspensión, medidor, tapa bornera y caja antifraude en buen estado.”*

Es importante dar claridad que nuestra empresa informa en la factura las fechas oportunas de pago y las fechas en las que se empezará a iniciar el trámite de la suspensión del servicio. Posterior a ello, se genera la orden y la ejecución lleva unos días de acuerdo con la programación del personal técnico.

Ahora bien, una vez reportado el pago la empresa genera orden de reconexión No. 32950530, con fecha de ejecución del 24/12/2025, obteniendo el siguiente informe: *“Se tocó nadie salió, usuario ausente, tapa bornera ojal partido, caja antifraude sin tornillos, se prueba tensión con probador de fase, funciona vivienda familiar. Reconexión De Medidor Efectuada”*

Aclaremos que la suspensión del servicio se realizó de manera oficiosa por la empresa, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 48 del contrato de prestación de servicio con condiciones uniformes, el cual dispone:

“Cláusula 48. - Suspensión por incumplimiento del contrato: Se consideran eventos de incumplimiento del presente contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, en los siguientes eventos: (...)

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. (...)*

Referente al cobro de la reconexión muy alta, le informamos que en la factura No. 1087376916 del periodo 22/11/2025 al 22/12/2025, nuestra empresa liquidó el cargo asociado a la reconexión del servicio de energía por valor de \$60.060, según se encuentra vigente en el listado de servicios adicionales, que encontrará en la ventana principal de nuestra página web en el enlace denominado “servicios adicionales” con el concepto “Reconexión de servicio”, dicha suma debe asumirse por el usuario por incumplimiento a los pagos y que se encuentra justificado según lo estipulado en la cláusula 21 de contrato de prestación de servicio con condiciones uniformes.

“Cláusula 21. Obligaciones del Suscriptor o Usuario: Son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes: (...)

18. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial. (...)

Por consiguiente, se encuentra debidamente soportado el cobro de la reconexión del servicio en la cuenta de usuario 516495, por lo cual no puede desconocerse la obligación del pago de la reconexión efectuada.

Respecto a que, el cliente está marcado como estrato 1 y su núcleo familiar es sujeto de especial protección constitucional, al ostentar la condición de víctimas de desplazamiento forzado, debemos aclarar que el estrato y condición de cliente, no son factores determinantes a la hora de cobro de servicios adicionales, como corresponde a la reconexión, este costo se factura independiente del estrato a que se preste el servicio y varía de acuerdo al nivel de tensión al que se encuentra conectado el cliente. Así mismo, respecto a la protección especial se aclara que CENS, tiene la opción de que el cliente pueda ser marcado como cliente protegido constitucionalmente en el sistema comercial de CENS, se realiza para los inmuebles en los que vive una persona con enfermedad que dependa de manera vital del servicio de energía. Por lo que para este caso no aplica.

Reiteramos nuestro compromiso de seguir fortaleciendo los procesos de atención y el trato cordial hacia nuestros clientes, con el fin de garantizar una experiencia de servicio respetuosa y transparente.

Referimos que, al validar nuestro sistema comercial, se evidencia que el usuario realizó pago de los valores en reclamación y actualmente, no registra valores pendientes de pago. En caso de que se genere la nueva factura, correspondiente a valores no objeto de reclamo, recomendamos efectuar el pago en las fechas oportunas para que pueda interponer los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos. En caso de no realizarse el pago, la empresa rechazará el recurso.

De acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Primero: No acceder a la reclamación respecto al valor de sesenta mil sesenta pesos

(\$60.060), liquidado en la factura No. 1087376916, por concepto de reconexión del servicio para el usuario No. 516495, 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.

Cordialmente,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso No. 29337622