



	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 487392 - 167750		
PETENTE: JESUS CASADIEGOS - LUIS CARRASCAL		
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020002014 - 29/01/2026		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030005695 - 17/02/2026		
Fecha de fijación: 21/04/2026		
Fecha de desfijación: 27/04/2026		
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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, 17 de febrero de 2026

Señores

JESUS EDUARDO CASADIEGOS Usuario 487392

LUIS EDUARDO CARRASCAL ORTIZ Usuario 167750

Correo electrónico: livialinid28@gmail.com

Teléfono: 3182768513

Dirección: La Castellana Condominio Club. Casa 42 / Finca el Hatillo. Vía a Filipote Ocaña, Norte de Santander

20261030005695

Asunto: Respuesta al radicado 20261020002014 de fecha 29/01/2026
Expedientes: 000000023255 / 000000001244
Procesos: 29510970 / 29510993

Estimados señores,

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:

Los señores JESUS EDUARDO CASADIEGOS y LUIS EDUARDO CARRASCAL ORTIZ, presentaron ante CENS S.A. E.S.P., un escrito con radicado y fecha señalados en el asunto de la presente comunicación, en el que manifiestan:

1. *Solicitamos que la responsabilidad de dichos contadores sean de la empresa CENS. S.A, E.S.P. y no de los usuarios debido a que están a una distancia imposible de cuidar, y el lugar es desprotegido de encerramiento. Además, el lugar es visitado por personas consumidoras de drogas y ladrones que causan daños, entre ellos el robo de los cables que es el último hecho, pero también daños a los contadores y robo de polo a tierra.*

2. *Solicitarnos el no pago del valor total por los arreglos realizador por el contratista que asigna la empresa CENS. El día 23 de enero de 2026.*

3. *Solicitamos el traslado de los contadores a nuestras viviendas para evitar daños futuros por terceras personas.*

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.

Inicialmente, para atender lo mencionado en su primera (1) y tercera (3) pretensión, de acuerdo con lo dispuesto en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, cláusula 43 – Localización del sistema de medida:

Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable, y los demás aspectos para una eficiente atención al SUScriptor o USUARIO.

Adicionalmente, se informa al usuario que, de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes, la adecuación y reparación de la acometida eléctrica es responsabilidad del suscriptor o usuario, quien debe garantizar el adecuado funcionamiento de todos los elementos que la conforman.

“Cláusula 57. - Redes y acometidas: Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- 1. Redes internas:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUScriptor o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual CENS está exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos que utilice el SUScriptor o USUARIO, ocasionado por incumplimiento en las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por CENS, por el fabricante de los equipos y aparatos eléctricos y la normatividad vigente.

El SUScriptor o USUARIO bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna la realice CENS.

Cuando el SUScriptor o USUARIO lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local (SDL) o de transmisión regional (STR), CENS efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUScriptor o USUARIO proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

- 2. Acometidas:** De acuerdo con la normatividad vigente, el diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUScriptor o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. Sin embargo, CENS puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión

Aunado a lo anterior, en atención a su solicitud relacionada con el traslado del equipo de medida hacia la fachada de su vivienda, nos permitimos informarle que, después de la verificación correspondiente, identificamos que su suministro de energía se encuentra bajo el esquema de medida concentrada.

Este tipo de montaje fue implementado por CENS en circuitos clasificados como de altas pérdidas de energía, con el fin de reforzar la seguridad del sistema eléctrico y garantizar la calidad en la prestación del servicio. La medida concentrada consiste en ubicar los equipos de medida en el punto de transformación o en apoyos de baja tensión, desde donde se deriva la red multifilar hacia terminales individuales para cada usuario.

Dicha medida busca, entre otros objetivos, evitar conexiones irregulares, mejorar la confiabilidad del suministro y proteger la integridad de las personas. Este procedimiento se encuentra establecido en la Norma CENS, Capítulo 3 – CNS-NT-03-02 “Montaje de Medida Concentrada”.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta las disposiciones técnicas vigentes, no es posible realizar el traslado del medidor hacia la fachada de las viviendas ubicadas en circuitos donde se implementó este sistema, por tratarse de una configuración diseñada para la protección y el adecuado funcionamiento de la infraestructura eléctrica.

Ahora bien, con relación a lo indicado en su segunda (2) pretensión, referente al no pago del valor total correspondiente a los arreglos realizados por el contratista asignado por CENS, nos permitimos informarle que, tras la validación realizada en nuestro sistema de información comercial, verificamos que a la fecha no se han generado cobros para el usuario 487392 asociados a la revisión número 33061656, ejecutada el 23 de enero de 2026 para la reinstalación del servicio.

De igual forma, se constató que no existen cobros facturados para el usuario 167750 por la revisión número 33061657, también ejecutada el 23 de enero de 2026 para la reinstalación del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el propósito de garantizar el ejercicio pleno de sus derechos como usuario conforme a la Ley 142 de 1994 (artículos 152 y 154) y al Contrato de Condiciones Uniformes de CENS, le informamos que, en caso de que en su próxima facturación se lleguen a incluir cobros relacionados con los conceptos mencionados, podrá presentar una reclamación formal indicando la inconformidad correspondiente, para que esta sea tramitada y respondida de acuerdo con la normatividad vigente.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, en caso de requerir información adicional le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co haciendo clic sobre botón "Sede electrónica" seleccionando opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en horario lunes a viernes 8:00 am - 4:00 pm jornada continua, sábados 8:00 am - 12:00 pm.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia a través del siguiente enlace:



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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

Cordialmente,

Diego Rangel.

DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO