



COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 24 de Marzo de 2026

Señor(a)

LUIS ALFONSO QUINTERO BAUTISTA

XXX

Teléfono XXX

Correo Electrónico

XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX

Radicado número: 29880057 de 05 de Marzo de 2026

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	LUIS ALFONSO QUINTERO BAUTISTA
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29880057 05/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010454 24/03/2026
Fecha de fijación:	07/04/2026
Fecha de desfijación:	13/04/2026
<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>	

Respetado Señor(a): LUIS ALFONSO QUINTERO BAUTISTA

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS en respuesta a su requerimiento radicado con el número del asunto, por medio del cual solicita:

El señor Luis Quintero, identificado con cédula 13170189 de Cúcuta, tel. XXX, en calidad de usuario se presenta en sala con el fin de validar la posibilidad de financiar, los costos generados en dicha reinstalación del servicio; es una persona de la tercera edad de bajos recursos y no cuenta con el dinero en su totalidad, y por tal motivo se encuentra sin servicio de energía, debido a costos cargados, solicita prioridad y solución ante situación ya que se le es imposible cancelar de contado todo el valor

Se permite comunicar:

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

En atención a lo peticionado en nuestras oficinas el día 05/03/2026, teniendo en cuenta lo mencionado por el usuario, se validó con el área encargada la posibilidad de ser financiados los valores cobrados en dicha reinstalación del servicio de energía. En este caso, el medidor pertenece a CENS, quien realizó su instalación en 2017 conforme a los requisitos vigentes en ese momento. De acuerdo con la revisión en SAC, esta instalación obedece a un perfil de riesgo de cartera. Bajo esta consideración, se entiende que CENS asume los costos asociados siempre que los hechos no sean imputables al usuario. Por tanto, cuando el usuario reporta un hurto y dicho evento se considera fortuito, corresponde a CENS realizar la reposición del medidor ¿de su propiedad¿ sin que ello implique un cambio en la calidad de comodatario del usuario.

En ese sentido, la solicitud del usuario no corresponde a un cambio de servicio ni a la apertura de una cuenta nueva. Habiendo cumplido con el deber de reporte, el usuario conserva su calidad de comodatario, por lo que el comodato (medidor) no debe ser

cobrado. No obstante, la maniobra requerida para la reposición no hace parte del comodato. Se trata de un costo derivado de la operación, el cual podría ser financiado al usuario mediante la opción de crédito.

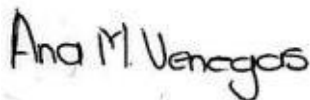
Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se permite informar que se gestionará para poder realizar el respectivo ajuste de cobro de medidor por un valor de \$177,600 pesos, el IVA de materiales por un valor de \$33,744 pesos, y a su vez la calibración del medidor por un valor de \$15,200 pesos, con el fin de solo ser cobrado la mano de obra de la reinstalación del servicio en terreno, el cual se encuentra por un valor de \$219,000 pesos, los cuales serán financiados al usuario.

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 servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,



ANA MARIA VENEGAS CARRILLO
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A