

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| NÚMERO USUARIO: 1044809                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| PETENTE: YAMILE GAONA ALVAREZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020011009 - 13/05/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030019303 - 03/06/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Fecha de fijación: 11/08/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Fecha de desfijación: 18/08/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <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, 03 de junio de 2026

20261030019303

Señora  
**YAMILE GAONA ALVAREZ** Usuario 1044809

Abrego, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a 20261020011009 de fecha 13/05/2026  
Número de Expediente: 202524589

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 20261020008635  
Notificación personal 11/05/2026

Reciba usted un cordial saludo.

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, el Profesional P1 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:

#### Antecedentes

El día 17/04/2026, la señora Yamile Gaona Álvarez presentó ante CENS S.A. E.S.P. el escrito bajo radicado número 20261020008635 en el que obrando como propietaria del inmueble relacionado a la cuenta 1044809, donde solicita lo siguiente:

*"Me permito solicitar de manera respetuosa a suspensión temporal del medidor ubicado en la dirección [REDACTED], vereda Chapinero del Municipio de Abrego Norte de Santander.*

*La presente solicitud se realiza debido a que actualmente no cuento con servicio de energía eléctrica por el retiro del transformador y adicionalmente atravieso una situación económica difícil que ha generado a retraso en los pagos.*

*Una vez se normalice si situación y se efectuar el pago correspondiente, estaré solicitando nuevamente la reactivación del servicio, Agradezco de antemano su atención y colaboración, resaltando que mantuvimos una relación con la entidad por más de 40 años”.*

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 20261030015089 del 04/05/2026, en el que se resolvió:

*“Primero: No acceder a la suspensión del servicio por común acuerdo para el usuario No. 1044809, 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.”*

#### Recurso de Reposición y subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, la señora Yamile Gaona Álvarez interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 13/05/2026 bajo radicado 20261020011009, en el cual argumenta lo siguiente:

*“PRIMERO: Solicito se revoque la decisión contenida en el oficio CE7214 del 04 de mayo de 2026.*

*SEGUNDO: Solicito se autorice la suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo, o en su defecto se suspenda la generación de nuevos cargos, intereses o cobros adicionales mientras se logra una solución administrativa y económica al caso.*

*TERCERO: Solicito se revise integralmente mi situación socioeconómica bajo criterios de proporcionalidad, solidaridad, mínimo vital y protección especial a la población rural vulnerable.*

*CUARTO: Solicito se revisen las condiciones exigidas para acuerdos de pago, permitiendo alternativas acordes con mi realidad económica actual.*

*QUINTO: Solicito se tenga en cuenta la afectación desproporcionada que actualmente se está causando a terceros usuarios que ya cancelaron sus obligaciones y continúan sin servicio de energía eléctrica por circunstancias ajenas a su voluntad, lo anterior teniendo en cuenta que existen medidores independientes para cada usuario y requieren el servicio para continuar con el desarrollo de sus actividades laborales y cotidianas como es la conservación de sus alimentos para su mínimo vital de vida.”*

Que precisado lo anterior, revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

| Ítem | Documento                                  | Radicado       | Fecha      |
|------|--------------------------------------------|----------------|------------|
| 1    | Petición inicial                           | 20261020008635 | 17/04/2026 |
| 2    | Acto administrativo                        | 20261030015089 | 04/05/2026 |
| 3    | Notificación personal                      | 0              | 11/05/2026 |
| 4    | Recurso de Reposición y subsidio apelación | 20261020011009 | 13/05/2026 |

### Considerando

Que procede el Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base a las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

Consecuente con lo anterior, se precisa que su solicitud de suspensión por mutuo acuerdo será atendida por esta dependencia (Atención Integral al Cliente – Gestión Comercial) de acuerdo con la distribución de competencias internas establecidas por esta electrificadora.

En relación con la solicitud de suspensión temporal del servicio, es preciso informar que actualmente el servicio del usuario 1044809 se encuentra suspendido por las causales dispuestas en el Capítulo VII. De la suspensión, corte y restablecimiento del servicio.

CENS procederá a suspender el servicio de energía eléctrica en sitio o de manera remota de acuerdo con la tecnología de medición instalada en el inmueble, sin que por ello le derive responsabilidad alguna, de acuerdo con las siguientes cláusulas:

*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.*

Que, teniendo en cuenta lo anterior, la suspensión que requiere en su escrito petitorio es la clasificada en el contrato de prestación de servicios como Suspensión Por Mutuo Acuerdo, por lo que, para atender y validar su viabilidad, se debe certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para este trámite.

Es preciso mencionar lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, referente a la suspensión del servicio de común acuerdo, el cual dispone:

*Cláusula 49. - Suspensión del servicio de común acuerdo: El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido de común acuerdo cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o USUARIO, si convienen en ello CENS y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre el SUSCRIPTOR o USUARIO a paz y salvo por concepto de energía. En ningún caso CENS autorizará la suspensión del servicio de común acuerdo, para instalaciones que no tengan equipos de medida.*

*En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, CENS no podrá realizar la suspensión solicitada. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:*

*La solicitud debe ser presentada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha a partir de la cual, se espera hacer efectiva la suspensión; ésta será por un término máximo de seis (6) meses prorrogables por otros seis (6) meses. En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. Culminado el termino inicial el SUSCRIPTOR o USUARIO no solicita la reactivación del servicio, CENS podrá reactivar el servicio.*

En este orden de ideas, el usuario debe adjuntar la siguiente documentación, como requisito para dar trámite a la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, veamos:

- a) Fotocopia del impuesto predial vigente con fecha de expedición inferior a 90 días, excepcionalmente se podrán recibir los siguientes documentos para acreditar la propiedad del inmueble: promesa de compraventa, documento de posesión del inmueble, sentencia judicial de adjudicación del predio, escritura pública, índice de propiedad.
- b) Manifiestar bajo gravedad de juramento que no existen terceros perjudicados con la suspensión y se compromete a responder en el momento de que estos aparecieran con posterioridad y se les hubieren causado daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión.
- c) Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante.
- d) El usuario debe encontrarse a paz y salvo por concepto de energía.

En este orden de ideas, se informa que tal como lo establecen los requisitos para la viabilidad del presente trámite, entre ellos acreditar la propiedad del inmueble con cualquiera de los documentos relacionados en el literal A. en caso de no ser la propietaria, autorización por escrito emanada del propietario, por otro lado, documento de identidad para individualizar debidamente al solicitante.

Aunado a lo anterior, no presenta la declaración bajo juramento de que no existen terceros perjudicados, por otro lado, el inmueble presenta una deuda a la fecha por valor de \$19,979,960.

Se informa que tal como lo menciona en su escrito petitorio podrá efectuar los pagos correspondientes para normalizar la deuda que presenta a la fecha y para la procedencia de la

reconexión del servicio o en su defecto hacer uso eventualmente de la figura de la suspensión por mutuo acuerdo tal como lo contempla el artículo 49 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.

Dado lo anterior y para responder cada una de sus pretensiones CENS S.A E.S.P con base a su primera (1) y segunda (2) pretensión decide no revocar la decisión emitida en el acto administrativo 20261030015089 del 04/05/2026 por incumplimiento de requisitos para llevar a cabo la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Con relación a su tercera (3) y cuarta (4) pretensión CENS S.A. E.S.P., le informa que actualmente dispone de opciones de financiación de deudas pendientes, esto con el fin de que los usuarios puedan poner al día sus obligaciones mediante pagos divididos.

### **Requisitos Financiación**

*Los requisitos establecidos, se solicitarán de acuerdo a la deuda Empresa (CENS) a financiar; para la Clase de servicio provisional los requisitos se solicitarán de acuerdo al uso del servicio del inmueble:*

| MONTO                  | REQUISITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GARANTÍA      |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Hasta 1.5 SMLMV</b> | <p><b>Plazo de financiación hasta 12 meses:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT). (Dejar copia)</li> <li>* Última factura del inmueble.</li> <li>*Cédula catastral (opcional)</li> </ul> <p><b>Plazo de financiación &gt;12 meses:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT). (Dejar copia)</li> <li>* <b>Documento que acredite el vínculo con el inmueble.</b></li> </ul> <p>Para propietario alguna de las siguientes 2 opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Impuesto Predial original correspondiente al último año. (Dejar copia).</li> <li>* Certificado de Tradición y Libertad no mayor a ocho (8) días de expedición. (Dejar copia) o Consulta VUR. Para arrendatario.</li> <li>* Contrato de arrendamiento original el cual debe estar vigente. (Dejar copia).</li> </ul> | Sin Garantías |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                          | <p><i>Si el contrato de arrendamiento del suscriptor es verbal, es necesaria la presentación personal del propietario, para que realice la financiación. Si el contrato se renueva automáticamente: Verificar con el arrendador, la vigencia del mismo de manera telefónica o con documento que lo certifique. En todo caso el plazo de la financiación no debe ser superior a la fecha del vencimiento del contrato.</i></p> <p><b>De no tener la documentación anterior dirigirse a la hoja "<a href="#">Otras Consideraciones Financiación</a>" en el ítem "Documentos que acrediten vínculo con el inmueble".</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |
| <p><b>Mas de 1.5 y Hasta 3 SMLMV</b></p> | <p>* Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT). (Dejar copia).<br/>*Cédula catastral (Opcional).<br/>* <b>Documento que acredite el vínculo con el inmueble.</b><br/><b>Para propietario alguna de las siguientes 2 opciones:</b><br/>* Impuesto Predial original correspondiente al último año. (Dejar copia).<br/>* Certificado de Tradición y Libertad no mayor a ocho (8) días de expedición. (Dejar copia) o consulta VUR.<br/><b>Para arrendatario</b><br/>* Contrato de arrendamiento original el cual debe estar vigente. (Dejar copia). Si el contrato de arrendamiento del suscriptor es verbal, es necesaria la presentación personal del propietario, para que realice la financiación. Si el contrato se renueva automáticamente: Verificar con el arrendador, la vigencia del mismo de manera telefónica o con documento que lo certifique. En todo caso el plazo de la financiación no debe ser superior a la fecha del vencimiento del contrato.</p> <p><b>De no tener la documentación anterior dirigirse a la hoja "<a href="#">Otras Consideraciones Financiación</a>" en el ítem "Documentos que acrediten</b></p> | <p>Sin Garantías</p> |

|                | <b>vínculo con el inmueble.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Más 3<br>SMLMV | <p>Original de la cédula de ciudadanía.</p> <p>* Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT). (Dejar copia).</p> <p>* <b>Documento que acredite el vínculo con el inmueble.</b></p> <p><b>Para propietario alguna de las siguientes 2 opciones:</b></p> <p>* Impuesto Predial original correspondiente al último año. (Dejar copia).</p> <p>* Certificado de Tradición y Libertad no mayor a ocho (8) días de expedición. (Dejar copia) o consulta VUR.</p> <p>* Formato de autorización de consulta y reporte a centrales de riesgo cuando aplique.</p> <p><b>Para arrendatario</b></p> <p>* Contrato de arrendamiento original el cual debe estar vigente. (Dejar copia). Si el contrato de arrendamiento del suscriptor es verbal, es necesaria la presentación personal del propietario, para que realice la financiación. Si el contrato se renueva automáticamente: Verificar con el arrendador, la vigencia del mismo de manera telefónica o con documento que lo certifique. En todo caso el plazo de la financiación no debe ser superior a la fecha del vencimiento del contrato.</p> <p><b>De no tener la documentación anterior dirigirse a la hoja "<a href="#">Otras Consideraciones Financiación</a>" en el ítem "Documentos que acrediten vínculo con el inmueble".</b></p> | <p><b>Superiores a 3 SMLMV y Hasta 10 SMLMV</b></p> | <p><b>Para Propietario:</b><br/>Firmar pagaré en blanco con la respectiva carta de instrucciones.</p> <p><b>Para arrendatario</b><br/>Pagaré firmado por codeudor con respaldo patrimonial, a excepción de los casos donde el arrendatario sea propietario de un bien inmueble y pueda presentarlo como respaldo patrimonial.</p> <p><b>El bien presentado como respaldo patrimonial debe cubrir el valor a financiar, no podrá tener limitaciones de dominio, encontrarse fuera del comercio, tener medidas cautelares o gravámenes, estar constituido como patrimonio de familia o tener afectación a vivienda familiar.</b></p> |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     | <p><b>Para Propietario alguna de las siguientes garantías:</b></p> <p>* Respaldo patrimonial que cumpla las condiciones definidas. En caso de que este no cumpla las condiciones, realizar consulta en centrales de riesgo para determinar que sea apto para financiar. Firmar Pagaré en blanco</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>con la respectiva carta de instrucciones.</p> <p>* En caso de que el respaldo patrimonial presentado por el cliente no cumpla las condiciones y/o no se apto para financiar, entonces deberá presentar codeudor con respaldo patrimonial y Pagaré en blanco firmado por ambos.</p> <p><b>Para arrendatario:</b><br/>Pagaré firmado por codeudor con respaldo patrimonial, a excepción de los casos donde el arrendatario sea propietario de un bien inmueble y pueda presentarlo como respaldo patrimonial. <b>El bien presentado como respaldo patrimonial debe cubrir el valor a financiar, no podrá tener limitaciones de dominio, encontrarse fuera del comercio, tener medidas cautelares o gravámenes, estar constituido como patrimonio de familia o tener afectación a vivienda familiar</b></p> |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Frente a su quinta (5) pretensión CENS S.A E.S.P., comunica que mantener un servicio continuo, eficiente y de excelente calidad es uno de sus propósitos para con los usuarios, para que dicho servicio sea eficiente CENS realiza trabajos de mantenimientos con el fin de ofrecer excelente servicio a los usuarios.

### **Capítulo III. De los derechos y obligaciones de las partes**

**Cláusula 20. - Obligaciones de CENS:** Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente son obligaciones de CENS las siguientes:

**21. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.**

Esperamos de esta manera haber dado respuesta de fondo a sus solicitudes y, se reitera que CENS S.A E.S. P., tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la

satisfacción de sus clientes.

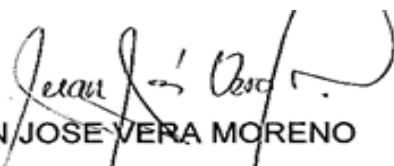
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

### Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 20261030015089 del 04/05/2026 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y Cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar al recurrente que se acepta el Recurso de Apelación contra esta decisión, el cual se concede en el efecto suspensivo y, para tales efectos, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, copia del expediente número 202524589.

Cordialmente,



**JUAN JOSE VERA MORENO**

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 30672381

Proyectó: Erickson Sánchez