

| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br>ATENCIÓN CLIENTES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 590335                       |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OLGA ALEXANDRA BELTRAN LOPEZ |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | General ( ) Acto (X)         |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 20261020014890 - 25/06/2026  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20261030025988 - 28/07/2026  |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 10/08/2025                   |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 14/08/2026                   |
| <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, 28 de julio de 2026

20261030025988

Señora

**OLGA ALEXANDRA BELTRAN LOPEZ** Usuario: 590335

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020014890 de fecha 25 de junio de 2026

Proceso: 31181094

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. **20261030024772**

Fecha del acto que se notifica: **16 de julio de 2026**

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 201924034

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,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 16 de julio de 2026

20261030024772

Señora

**OLGA ALEXANDRA BELTRAN LOPEZ** Usuario 590335

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020014890 de fecha 25/06/2026  
Expediente: 201924034  
Proceso: 31181094

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. 20261020012129  
Notificación electrónica de fecha 18 de junio de 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 26 de mayo de 2026, la señora Olga Alexandra Beltran López presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito bajo radicado número 20261020012129, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 590335, donde argumenta lo siguiente:

*Atendiendo a petición del radicado 20261030015240 del 05 de mayo del 2026, allego acta de entrega del inmueble ubicado en la calle [REDACTED] resultado de un proceso reivindicatorio de dominio Nro. 54001-40-03-005-2018-00836-00...*

*ROSALBA CANTOR DE ACERO, identificada con cédula de ciudadanía No. [REDACTED] de Soacha, en calidad de propietaria del inmueble ubicado en la [REDACTED] Norte, por medio del presente documento AUTORIZO a la señora OLGA ALEXANDRA BELTRÁN LÓPEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. [REDACTED] de Cúcuta, para que en mi nombre y representación realice los trámites de cancelación del servicio y retiro del contador de*

energía identificado con número de cliente No. 540335, el cual se encuentra a nombre de la señora PAULA ANDREA RINCÓN LEAL y fue instalado sin mi autorización en el inmueble de mi propiedad.

La persona autorizada queda facultada para presentar solicitudes, radicar documentos, recibir respuestas y realizar todas las gestiones necesarias ante Centrales Eléctricas, con el fin de lograr la cancelación del servicio y el retiro del contador mencionado.

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 20261030020811 del 16 de junio de 2026, en el que se resolvió:

**Primero:** No acceder respecto a la reclamación por rompimiento de solidaridad para el usuario No. 590335, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** No acceder a la terminación de contrato de prestación de servicio de energía eléctrica para el usuario No. 590335, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Tercero:** 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 Olga Alexandra Beltran López interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 25 de junio de 2026 bajo radicado 20261020014890, en el cual solicita lo siguiente:

1. *REVOCAR la decisión contenida en el oficio No. 20261030020811 del 16 de junio de 2026, y en su lugar se proceda con 10 solicitado desde la petición inicial.*
2. *Declarar que la empresa no resolvió integralmente la solicitud presentada por las recurrentes.*
3. *Ordenar la entrega de copia íntegra de todos los documentos que sirvieron de fundamento para la apertura de la cuenta de energía, instalación de la acometida y colocación del medidor correspondiente al usuario 590335.*
4. *Determinar si la instalación del servicio fue realizada por persona distinta de la propietaria y si existió autorización expresa de ésta.*
5. *En caso de no existir autorización de la propietaria, adoptar las medidas administrativas necesarias para corregir la situación jurídica creada con ocasión de la vinculación irregular del servicio.*
6. *Subsidiariamente, en caso de no prosperar la reposición, conceder el RECURSO DE APELACIÓN ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS para que revoque la decisión recurrida.*

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

| Ítem | Documento                                  | Radicado          | Fecha               |
|------|--------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| 1    | Petición inicial                           | 20261020012129    | 26 de mayo de 2026  |
| 2    | Acto administrativo                        | 20261030020811    | 16 de junio de 2026 |
| 3    | Notificación electrónica                   | ID mensaje 115897 | 18 de junio de 2026 |
| 4    | Recurso de Reposición y subsidio apelación | 20261020014890    | 25 de junio de 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.

Aclarado lo anterior, se informa que al expedir la normatividad que regula los servicios públicos en Colombia, la rama legislativa dispuso en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994:

*(...) “Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.*

*El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio.*

*Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma”. (...)*

En ese orden de ideas, para realizar un análisis que determine la procedencia de decretar el rompimiento de solidaridad, es necesario contar con claridad suficiente sobre tres aspectos particulares: i) propiedad del bien inmueble sobre el que recae la deuda, ii) pruebas de que el bien inmueble haya sido ocupado por un tercero ajeno a su propietario, iii) que la empresa de servicios públicos domiciliarios haya incumplido con su deber de suspensión.

Así pues, para llevar a cabo un análisis de rompimiento de solidaridad, es necesario que las solicitudes vengán acompañadas de la siguiente documentación:

1. Que quien reclame sea el propietario, poseedor o autorizado
2. Que el inmueble se encuentre en manos de un tercero (Contrato de arrendamiento)

3. Que el inmueble haya sido restituido a su propietario.
4. Que este probado que la empresa no suspendió el servicio, una vez ocurrida la mora en el pago de la factura.

Con el propósito de determinar si es procedente acceder a su solicitud de rompimiento de solidaridad, esta electrificadora procede a analizar si su reclamación presenta los tres requisitos mínimos para llevar a cabo el análisis correspondiente. Veamos:

1. Que quien reclame sea el propietario, poseedor o autorizado

En cuanto al primer requisito, se tiene que la usuaria aportó el documento con el cual comprobó la propiedad del inmueble en la solicitud con radicado 20261020005928 del 16/03/2026, consistente en el certificado de libertad y tradición, razón por la cual se estima acreditado su vínculo con el bien inmueble.

2. Documentos que acrediten que dicho inmueble estuvo ocupado por terceros.

En cuanto al segundo requisito, se tiene que la usuaria aportó bajo radicado 20261020008268 del 15/04/2026, sentencia judicial del Juzgado Quinto Civil Municipal de Cúcuta en el cual establece que la señora Paula Andrea Rincón Leal ocupaba el predio con dirección ubicado en la Calle [REDACTED] razón por la cual se estima acreditado este requisito.

3. Pruebas que acrediten la restitución del inmueble a sus propietarios.

Con relación a la restitución del inmueble, las solicitantes aportan el acta de diligencia de lanzamiento de bien inmueble en el cual demuestra que el inmueble fue restituido, razón por la cual se estima acreditado este requisito.

4. Que la empresa de servicios públicos domiciliarios haya incumplido con su deber de suspensión.

Respecto a la obligación de la empresa de realizar la respectiva suspensión del servicio recordamos que el artículo 140 de la ley 142 de 1994 menciona lo siguiente:

Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Revisado el historial de facturación y pagos de la cuenta No. 590335 se observa que el ultimo pago fue realizado el 25/11/2025 por valor de \$ 2,674,674 el cual cubrió el total de la factura No. 1086289865 correspondiente al mes de noviembre de 2025.

A partir de lo anterior se encuentra que la factura emitida el 11/12/2025 No. 1087001887 correspondiente al mes de diciembre de 2025 con valor de \$2,497,803 con fecha de vencimiento 26/12/2025, no se registró pago, no obstante, a la cláusula 48 del CCU la suspensión del servicio se hará efectiva de los dos meses en mora. Se encuentra entonces que el día 09/01/2026 se emitió factura No. 1087654024 correspondiente al mes de enero de 2026 con valor de \$5,199,027 con fecha de vencimiento 27/01/2026, de la cual no se realizó pago, no obstante, la fecha de restitución del bien inmueble se estable el 16/01/2026, fecha en la cual aún no se habían cumplido los dos meses en mora.

De acuerdo con lo anterior, revisado nuestro sistema de información comercial, se observa las siguientes revisiones bajo el concepto de suspensión del servicio:

| NÚMERO DE REVISIÓN | TIPO DE REVISIÓN    | FECHA DE REVISIÓN | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33148274           | Suspensión de Poste | 13/02/2026        | Sin suministro se llega al sitio se tocan repetidas ocasiones Nadie atiende el llamado usuario ausente, no registra pago, se evidencia servicio suspendido de medidor en gabinete con acometida compartida se observa predio desocupado usuario respeta suspensión medidor en gabinete en mal estado tapas sueltas usuario ausente.                               |
| 33186766           | Suspensión de Poste | 25/02/2026        | Sin suministro se encontró servicio de energía suspendido de medidor en la caja gabinete acometida Compartida con breakers abajo tapa bornera cumple no se observan derivaciones ni cuelgues a la vista no se retira material ya que usuario respeta la suspensión gabinete en buen estado.                                                                       |
| 33228502           | Suspensión de Poste | 05/03/2026        | Sin suministro se llega al sitio se tocó varias veces nadie salió se observa predio desocupado se encontró servicio suspendido de medidor en gabinete acometida compartida se observa suspendido de parciales de salida y pin en estado off al momento de ingresar lectura no registra consumo usuario respeta suspensión no se observan derivaciones ni cuelgues |

Se encuentra entonces que una vez cumplido los dos meses en mora en el pago del servicio de energía el día 27/01/2026, CENS genero orden de suspensión la cual se hizo efectiva el día 13/02/2026. De acuerdo con lo expuesto, se evidencia que CENS cumplió con la generación de la orden de suspensión del servicio.

Si bien es cierto los valores facturados correspondiente a diciembre de 2025 y enero de 2026 fueron resultado del consumo del tercero ocupante del bien inmueble, sin embargo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 130 de la ley 142 de 1994 el propietario es solidario de los dos (2) primeros meses del consumo de energía y si la empresa omite su deber de suspensión, se rompe la solidaridad frente a los meses posteriores. En el presente caso se observa que en el momento de la restitución solo existía un mes en mora en el pago del servicio y el segundo mes en mora y siguientes fueron generados en tenencia del propietario, por lo cual no es procedente acceder al rompimiento de solidaridad al no cumplirse esta causal.

En atención a la pretensión de cancelación del servicio de energía y retiro del contador, nos permitimos informarle que la apertura de la cuenta de servicio de energía para el inmueble mencionado se realizó en su momento con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa y los procedimientos vigentes a la fecha de la solicitud. Dicho trámite fue solicitado por el propietario del inmueble y se encuentra debidamente soportado con la documentación correspondiente.

El proceso de vinculación del servicio se fundamentó en la verificación de los documentos presentados por el solicitante, los cuales fueron validados conforme a los protocolos internos definidos para tal fin. En este sentido, la actuación de la empresa se rige bajo el principio de buena fe, presumiendo la veracidad y legitimidad de la información aportada por el usuario.

Respecto a la información y documentación solicitada, es importante señalar que esta se encuentra sujeta a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en razón a que corresponde a datos personales y documentación asociada a un titular del servicio, en consecuencia, no es posible suministrar copias de la documentación ni información adicional del expediente del usuario, toda vez que dicha información solo puede ser entregada directamente al titular de los datos o a una persona debidamente autorizada por este. Para tal efecto, se deberá presentar la correspondiente autorización expresa para el tratamiento y consulta de la información ante la empresa.

Le informamos que se debe tener en cuenta lo estipulado en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, que establece lo siguiente:

*Cláusula 52. Terminación del Contrato: (...) las causales de terminación del contrato por parte del suscriptor o usuario son:*

*2. Por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que exista anuencia de los terceros que puedan verse afectados.*

Para el caso en cuestión, la terminación de los contratos con CENS S.A. E.S.P (Comercializador), se sustenta en el numeral dos (2) de la cláusula antes citada. En consecuencia, para adelantar el trámite deberá aportarse la siguiente documentación:

□

- El representante legal, debe dirigir un escrito a CENS SA ESP, solicitando el retiro del servicio de energía de los usuarios que desea suspender, indicando nombre completo, número de cédula y números de usuarios.
- Presentar fotocopia del documento de identidad del representante legal.
- Documento donde demuestre la calidad en la que actúa.
- Para terminar el servicio el propietario del inmueble deberá bajo la gravedad de juramento manifestar que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que estos aparecieran con posterioridad y se les hubieren causado daños. De existir terceros, deberá allegarse una autorización expresa de estos para la terminación del contrato.□
- Al momento de la solicitud de terminación de contrato, la cuenta debe encontrarse a paz y salvo por los conceptos de energía.

- Algún documento vigente que certifique la propiedad del inmueble, como el certificado de libertad y tradición, predial, escritura pública, entre otros.
- Si el peticionario actúa en calidad de tercero, deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho que rige para esta figura. Si se trata de un mandatario deberá presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de la empresa a lo expresamente autorizado. Así como, cédula del autorizado.
- Por último, presentar el pago realizado por concepto de revisión de retiro de medidor en terreno ya que desde el 17/02/2025, la revisión por concepto de terminación de contrato tiene un valor de ciento cincuenta y nueve mil cuatrocientos pesos (\$159,400), según vigencia del listado de servicios adicionales, el cual podrá encontrar en la ventana principal de nuestra página web en el enlace denominado "servicios adicionales" con el concepto "Retiro de acometida y medidor". Dicho pago debe realizarse anticipadamente a la solicitud.

Posteriormente, se procedió a la revisión de la solicitud, evidenciando que no se aportó en la presente solicitud y las solicitudes con radicados 20261020005928 y 20261020008268, no se observa la realización del pago correspondiente a la revisión técnica, procedimiento necesario para efectuar el retiro del equipo de medida al momento de solicitar la terminación del contrato, el cual debe ser asumido por el usuario solicitante. De igual forma, no se allegó la carta de no afectación a terceros ni se acredita que la cuenta se encuentre al día por concepto de consumo de energía, adicionalmente indicamos que la cuenta de energía se debe encontrar a paz y salvo.

En consecuencia, se concluye que no se cumplen los requisitos exigidos para dar trámite a la solicitud de terminación de la cuenta. Por lo anterior, le invitamos a presentar nuevamente su petición, una vez cumpla con los requisitos anteriormente señalados, a través de los canales de atención habilitados, tales como nuestras oficinas de atención, el correo electrónico [cens@cens.com.co](mailto:cens@cens.com.co) o la página web de CENS <https://www.cens.com.co/>, en el apartado de servicios en línea — "Radica tu PQR".

Ahora bien, le indicamos que se procedió a congelar el valor de \$ - 5.406.773 por concepto de consumo activa en cumplimiento a la ley 142 de 1994 y al contrato con condiciones uniformes; una vez la SSPD se pronuncie se procederá a realizar ajustes de acuerdo con lo resuelto.

Es preciso mencionar sobre dichos valores congelados o marcados en reclamación, que, si la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD mediante resolución decide confirmar, archivar, improcedente o rechazar la decisión inicial de esta prestadora, los valores reclamados se descongelarán y serán cargados nuevamente a la facturación sin previa comunicación. En caso contrario, se procederá conforme con la decisión del ente de inspección, vigilancia y control.

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. 20261030020811 del 16 de junio de 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 201924034

Cordialmente,

JENNIFER VERBEL VILLALBA.

PROFESIONAL P1 CANAL ESCRITO (e)

Proyectó: Diego Rangel