

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 112815	
PETENTE: GABRIELA ALEJANDRA ROJANO ARAGON	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020022823 - 10/09/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030035859 - 30/09/2026	
Fecha de fijación: 07/10/2026	
Fecha de desfijación: 14/10/2026	
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."	

CE7214

Cúcuta, 30 de septiembre de 2026

20261030035859

Señora

GABRIELA ALEJANDRA ROJANO ARAGON Usuario 112815

Dirección:

Correo electrónico:

El Zulia, Norte de Santander.

Asunto: Respuesta a radicado 20261020022823 UM 20261020022864 del 10/09/2026
Expediente: 000000136630 Proceso: 32123541

Estimada Gabriela Alejandra Rojano,

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

Inicialmente le indicamos que debido a que los radicados 20261020022823 y 20261020022864, fueron presentados por la misma persona y versan sobre el mismo asunto estos serán atendidos en un solo documento bajo la figura de unidad de materia.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, Trabajador en Misión – 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:

La señora Gabriela Alejandra Rojano, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 10 de septiembre de 2026, radicados con el número 20261020022823 y 20261020022864, en el que solicita:

1. *"Una visita institucional al bien inmueble ubicado en la av. 2 num. 10-62 del barrio el triunfo del municipio el zulia norte de Santander, con el fin que se me establezca o verifique el hurto de energía en ese bien inmueble.*
2. *De igual manera, que se le establezca los trámites administrativos correspondientes en relación con multas o sanciones, por el hurto de energía de ese bien inmueble.*
3. *Se le coloque un nuevo regular de electricidad - de esa vivienda mencionada ya que ha la fecha de radicar esta petición el señor: orlando correa salazar, se lo quito para poder hurtar este servicio.*

4. *Por último, que se le anexe copia del hurto de energía a la fiscalía general de la nación, para que esta abra adecuadamente una investigación en contra el propietario de esa vivienda que es señor: orlando correa salazar”*

Que 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 y el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

Respecto a su primera solicitud, le informamos que el día 26 de septiembre de 2026 se realizó la inspección técnica al inmueble asociado al código de usuario 112815. Durante la visita, nuestro personal evidenció que el equipo de medida instalado es nuevo y registra una lectura de 117 kWh; sin embargo, se identificó que la tapa de la bornera se encuentra sin sellos de seguridad, condición que técnicamente permite la manipulación del equipo de medida. Esta situación fue debidamente documentada por el personal actuante.

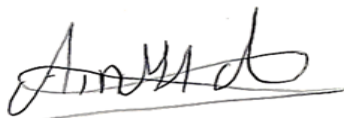
Respecto a su segunda solicitud, con base en los hallazgos de la inspección, le informamos que CENS adelanta, a través de sus áreas internas competentes, los procedimientos técnicos y administrativos establecidos para los casos en que se identifiquen condiciones irregulares en el sistema de medición, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes — CCU y la normativa vigente aplicable a la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Respecto a su tercera solicitud, como resultado de la inspección realizada, el área técnica recomendó la instalación de un medidor bicuerpo, con el fin de garantizar mayor seguridad y control sobre el sistema de medición, evitar posibles intervenciones y blindar la medida. En consecuencia, se programó una cuadrilla para la semana en curso con el propósito de ejecutar dicha labor.

En relación con su última solicitud, le precisamos que CENS, como empresa prestadora del servicio público de energía eléctrica, adelanta sus actuaciones en el marco de sus competencias técnicas y administrativas. Las acciones de carácter penal que pudieran derivarse de los hechos reportados corresponden a las autoridades judiciales competentes, y es prerrogativa de la empresa no una obligación a instancia de un tercero determinar si, una vez concluido su proceso interno, pone en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación los hallazgos que así lo ameriten. Sin perjuicio de lo anterior, usted, como ciudadana, tiene pleno derecho de presentar directamente su denuncia ante dicha entidad, aportando las pruebas que considere pertinentes

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.

Cordialmente,



ANYI MELIZA ASCANIO QUINONES
TRABAJADOR EN MISION