

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 421066	
PETENTE: SOLICITANTE	
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020023197 - 14/09/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030036318 - 02/10/2026	
Fecha de fijación: 05/10/2026	
Fecha de desfijación: 09/10/2026	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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."	

20261030036318

CE7214

Cúcuta, 02 de octubre de 2026

Señor

SOLICITANTE Usuario 421066

Dirección: [REDACTED]

Cúcuta, Norte de Santander.

Asunto: Respuesta a radicado 20261020023197 del 14/09/2026
Expediente: 202611843 Proceso: 32158811

Estimado Solicitante,

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.

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:

presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 14 de septiembre de 2026, radicado con el número 20261020023197, en el que manifiesta:

"Para reportar esta novedad que está pasando en la diagonal Santander en la Avenida O No. 7-36 Latino en la ciudad de Cúcuta se llevaron la caja del contador que ustedes instalaron en los portes y se llevaron los cables."

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.

Le contamos que, con el objetivo de garantizar sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, realizamos un análisis detallado de su caso y solicitamos la respectiva verificación técnica.

Una vez revisada la información aportada, incluidas las fotografías adjuntas al reporte, se evidencia que el equipo de medida comprendido por la caja del contador y los cables asociados fue objeto de hurto por parte de terceros no identificados.

Al respecto, la Cláusula 21 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones

Uniformes de CENS S.A. E.S.P. establece como obligaciones del suscriptor o usuario, entre otras, las siguientes: cuidar y velar por que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados, así como no retirar, romper o alterar los mecanismos de seguridad instalados y/o elementos del sistema de medida.

Igualmente, el suscriptor o usuario tiene la obligación de adquirir, entregar, mantener y reparar cuando CENS lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

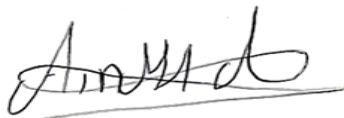
En virtud de lo anterior, y considerando que la situación reportada compromete la continuidad del suministro del servicio de energía eléctrica en el inmueble, en caso de que el titular del servicio desee adelantar la reposición del equipo y la reconexión del servicio, deberá suministrar la siguiente información para dar inicio al trámite correspondiente:

- Nombre completo del suscriptor o usuario titular del servicio
- Número de cuenta o usuario CENS
- Número de documento de identidad
- Dirección exacta del inmueble
- Número de contacto y correo electrónico

Lo anterior, teniendo en cuenta que el restablecimiento del servicio estará sujeto al cobro de los materiales requeridos para la reposición del equipo y al costo de la visita técnica correspondiente, de conformidad con las tarifas vigentes establecidas por CENS S.A. E.S.P. para este tipo de servicio complementario.

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