



	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	688365
PETENTE:	MANSUR ANTONIO AREVALO VELASQUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20241030042370 del 14/11/2024
Fecha de fijación:	27/06/2025
Fecha de desfijación:	04/07/2025
<small>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."</small>	



CE7211

Cúcuta, 14 de noviembre de 2024

Señor

MANSUR ANTONIO AREVALO VELASQUEZ

Correo: mansurarevalovelasquez@gmail.com

Teléfono: 3012132406

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20241020024742 de fecha 23/10/2024

Número de expediente: 202416882

20241030042370

Estimado señor Mansur Antonio,

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, La Tecnólogo D - 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:

El señor Mansur Antonio Arevalo Velasquez actuando en calidad de usuario del servicio de energía asociado al cliente número 688365 con dirección carrera 38 número 0 - 63 apartamento 201 barrio Maria Eugenia del municipio de Aguachica, Cesar, solicita traslado de un poste que se encuentra instalado frente a la vivienda, el cual esta interfiriendo para la remodelación del segundo piso, además indica que el poste representa un peligro tanto por los cables expuestos y de los dueños de lo ajeno de quién manifiesta ha sido víctima en varias ocasiones, dado que trepan el poste e ingresan a la vivienda, asimismo adjunta soporte fotográfico.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, le informamos que se generó revisión número 31344672, en donde se obtuvo el siguiente resultado:

"Se realiza inspección en terreno y se evidencia poste en baja tensión de concreto en buen estado normal de su vida útil, no representa algún riesgo eléctrico. por lo anterior, no requiere cambio ni reubicación inmediata, normalmente el operador de red amparado en la ley 142 de 1994 capítulo 3 tiene la potestad de usar los espacios públicos para instalación de la infraestructura eléctrica respetando el plan de ordenamiento territorial y norma urbanística del municipio. sin embargo, para hacer modificaciones o cambios a la infraestructura eléctrica, deberá allegar, documento con la propiedad del inmueble, licencia de construcción (en caso de que le aplique) y concepto de planeación municipal donde especifique claramente los espacios públicos y se precise los puntos exactos para reubicación del poste. Una vez se allegue la respectiva documentación solicitada, se validará la información por parte de la empresa y se analizará quien debe asumir los costos de los respectivos trabajos que se requieran".

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

En este orden de ideas, bajo la revisión ejecutada se encontró el poste en buen estado, el cual no requiere cambio ni reubicación inmediata, no obstante, para hacer modificaciones o cambios a la infraestructura eléctrica deberá allegar documento con la propiedad del inmueble, licencia de construcción (en caso de que le aplique) y concepto de planeación municipal donde especifique claramente los espacios públicos y se precise los puntos exactos para reubicación del poste, para validar la información y analizar quien debe asumir los costos de los respectivos trabajos que se requieran.

Esperamos haber atendido lo requerido, reiterando nuestro interés en ofrecer un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de César y Bolívar): las 24 horas del día.

Asimismo recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co, opción atención a la ciudadanía y luego servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 23699411

CE7211

Cúcuta, 13 de noviembre de 2024

20241030042215

Señor

MANSUR ANTONIO AREVALO VELASQUEZ

Correo: mansurarevalovelasquez@gmail.com

Aguachica, Cesar

Asunto: Apertura a Periodo Probatorio

Servicio: Practica de pruebas técnicas

Radicado No. 20241020024742 del 23/10/2024

Estimado señor Mansur,

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P., en atención al requerimiento citado en el asunto, y considerando:

Que para dar una solución de fondo y agregar más elementos a las revisiones preliminares, se hace necesario la práctica de pruebas conducentes y pertinentes con el fin de validar todos los aspectos involucrados en el análisis del caso, con fundamentos en las leyes 142 de 1994, 1437 del 2011 y la 1755 del 2015.

Nuestra empresa decide:

Primero: Decretar la apertura a período de pruebas desde el 14/11/2024 hasta el 04/12/2024.

Segundo: Realizar revisión respecto a lo pretendido por el peticionario.

Tercero: Después del vencimiento del período probatorio, se reanudarán los términos para resolver el requerimiento.

CENS S.A E.S.P le reitera la 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.

Cordialmente,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO