



| | |
|---|--|
| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. | |
| NÚMERO USUARIO: | 26867263 |
| PETENTE: | LUZ MIREYA GIMENEZ |
| TIPO DE RESPUESTA: | General <input checked="" type="checkbox"/> Acto () |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 20251020020527/20/08/2025 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20251030034678/08/09/2025 |
| Fecha de fijación: | 17/09/2025 |
| Fecha de desfijación: | 23/09/2025 |
| <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, 08 de septiembre de 2025

20251030034678

Señora

LUZ MIREYA GIMENEZ

Dirección: Calle 24 avenida 57 Sector La Carolina Parte Alta

Teléfono: 3124150170

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020020527 de fecha 20/08/2025

Número de expediente: 20251893

Estimado señora Luz,

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.

En atención al escrito presentado a CENS S.A E.S. con radicado y fecha del asunto en el que manifiesta que en el sector La Carolina Parte Alta Calle 24 avenida 57 del municipio de Cúcuta en dónde vive, están pegados del alumbrado público, y solicita que desconecten dos casas que están conectadas ilegalmente al posta número I 38.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, le informamos que se generó revisión en terreno, dónde se llega al barrio Antonia Santos circuito 1T00499 código de usuario de referencia 591884, se realiza inspección visual de red trezada semiestrategia montaje integral.

Asimismo, se observa que desde lámpara de alumbrado público conectan 02 conductores calibre número 12 tensionados a 220 voltios los cuales alimentan vivienda vecina, no se ha podido legalizar ya que se encuentra una distancia de más de 200 metros del gabinete de la semiestrategia, se requiere instalar un punto de anclaje para la recepción de la acometida, se le informa al usuario el cual manifiesta ser de escasos recursos y no tener para comprar el cable ni instalar el punto apoyo, se suspende servicio.

En este orden de ideas, le informamos que se suspendió el servicio, de acuerdo con la inspección realizada en terreno.

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

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

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: 27567951