



20251030034801

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 03 de Septiembre de 2025

Señor(a)

JOSE MANUEL REYES

AVE 19 17-19 - VALLE ESTHER

Teléfono 3118167261

Correo Electrónico mreyes.79@hotmail.com

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 570940-5

Radicado número: 27504312 de 20 de Agosto de 2025

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	570940
PETENTE:	JOSE MANUEL REYES
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27504312 20/08/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030034801 03/09/2025
Fecha de fijación:	15/09/2025
Fecha de desfijación:	19/09/2025
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."	

Respetado Señor(a): JOSE MANUEL REYES

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS en respuesta a su requerimiento radicado con el número del asunto, por medio del cual solicita:

El señor José Manuel Reyes identificado con cédula número 88237318 expedida en Cúcuta, Celular 3118167261, en calidad de hijo del propietario, manifiesta inconformidad por el comportamiento del funcionario, ya que llegaron groseros a la vivienda el cual desconectaron el servicio de energía sin previo aviso, sin ninguna notificación, agradece revisar, ya que si se daña algún electrodoméstico fue culpa de los funcionarios que no avisaron para suspender el servicio de energía.

Se permite comunicar:

Apreciado señor José Manuel Reyes, le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

En atención a su inconformidad, queremos informarle que hemos realizado la gestión correspondiente con el área encargada para revisar su caso. Lamentablemente, nos vemos en la necesidad de suspender temporalmente el servicio, ya que no fue posible realizar la revisión técnica del medidor, la cual es indispensable para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

La revisión técnica consiste en enviar el medidor a dictamen de laboratorio, para validar estado del medidor y realizar respectivas pruebas al medidor. Esta situación fue notificada el día 19 de agosto de 2025, y se programó la visita técnica para el 20 de agosto a las 8:00 a.m. Sin embargo, en dicha fecha no se autorizó el acceso para realizar la revisión, lo que impide continuar con el proceso.

Es importante señalar que esta acción se encuentra en cumplimiento del Capítulo VII del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el cual establece la

obligación del usuario de permitir el acceso para realizar revisiones técnicas cuando se detectan posibles fallas en el equipo de medición.

CENS procederá a suspender el servicio de energía eléctrica en sitio o de manera remota de acuerdo con la tecnología de medición instalada en el inmueble, sin que por ello le derive responsabilidad alguna, de acuerdo con las siguientes cláusulas:

Cláusula 48. - Suspensión por incumplimiento del contrato: Se consideran eventos de incumplimiento del presente contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, en los siguientes eventos:

11. No permitir la revisión, suspensión o instalación de equipos de medida o de control en los conjuntos habitacionales cerrados. En este caso, se procederá a la suspensión de todo el condominio, previa comunicación a su administrador, que se dirigirá a la dirección del conjunto habitacional.

Entendemos que esta situación puede generar molestias, y le ofrecemos nuestras disculpas por los inconvenientes.

En CENS trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos y nuestras disposiciones internas relacionadas con competencia, procedimientos y procesos.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,



JESSICA ORTEGA BELTRAN
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 0