

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

Puerto Santander, 30 de Octubre de 2025

20251030042490

Señor(a)

YESENIA CACIQUE

NOA MNZ J LOTE 20 NOA - PACOLANDIA

Teléfono 3213728312

Correo Electrónico

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 666948-0

Radicado número: 28191417 de 20 de Octubre de 2025

Respetado Señor(a): YESENIA CACIQUE

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:

La señora Yesenia Cacique, celular 3213728312, en calidad de usuaria, presenta queja por la demora en reparar daño. Usuaria reportó desde el día viernes 17 octubre y no se han acercado a reparar daño. Lleva cuatro días sin servicio y hay menores de edad de en el inmueble.

Se permite comunicar:

Apreciada señora Yesenia Cacique:

Reciba un cordial saludo. En nombre de CENS S.A. E.S.P., agradecemos que nos haya comunicado su situación, lo cual nos permite mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrecemos.

Lamentamos profundamente los inconvenientes ocasionados por la interrupción del servicio eléctrico en su inmueble desde el día 17 de octubre de 2025, especialmente considerando la presencia de menores de edad. Entendemos la importancia de contar con un servicio continuo y confiable, y ofrecemos disculpas por la demora en la atención.

Nos permitimos informarle que el día 20 de octubre de 2025, se realizaron las siguientes acciones para resolver el daño reportado:

Se identificó que el medidor bicuerpo se encontraba bloqueado, lo que impedía el suministro de energía. Debido a una falla en el sistema, no fue posible generar los códigos de desbloqueo de manera inmediata, por lo que se procedió a dejar el servicio directo temporalmente.

Posteriormente, se realizaron maniobras en terreno que permitieron desbloquear los medidores afectados. En el caso del usuario 666948, se actualizó el medidor y se ingresó el código PIN suministrado por la oficina de CENS en Puerto Santander, logrando restablecer el servicio. De igual forma, se desbloqueó el medidor del usuario 666938, dejando ambos con servicio normal.

Reiteramos nuestras disculpas por los inconvenientes generados y agradecemos su paciencia y comprensión. En CENS trabajamos con responsabilidad, transparencia y calidez para brindar soluciones oportunas dentro del marco normativo vigente.

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

Atentamente,



MARIANA JULYTZA AGUDELO SANCHE
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 0

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>666948</u>
PETENTE:	<u>YESENIA CACIQUE</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28191417 20/10/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030042490 30/10/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>07/11/2025</u>
Fecha de desfijación:	<u>13/11/2025</u>
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."	