

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 1091059	
PETENTE: NELLY ANGARITA - CRISTO GARCIA	
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020025885 - 17/10/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030043301 - 07/11/2025	
Fecha de fijación: 04/12/2025	
Fecha de desfijación: 11/12/2025	
<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, 07 de noviembre de 2025

20251030043301

Señores

NELLY MARÍA ANGARITA JIMÉNEZ - CRISTO HUMBERTO GARCIA – Usuario No.1091059

Dirección oficio: Sector Polaco 2 - La India, Cristo Rey

Dirección sistema comercial: Kdx 344 840 Apt 2 - Cristo Rey

Teléfono: 3103333286

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20251020025885 del 17/10/2025

Expediente No. 202525954

Respetados Señores, reciba usted un cordial saludo.

Para CENS S.A. E.S.P., es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Petición

Los señores Nelly María Angarita Jiménez - Cristo Humberto Garcia, en calidad de Comité de Apoyo de la Junta de Acción Comunal de Polaco 2 – Cristo Rey, solicita la poda/tala de árbol ubicado en el sector del Polaco 2 - La India, Cristo Rey, el cual, amenaza la seguridad comunitaria y el tendido eléctrico. El árbol presenta una inclinación pronunciada hacia las viviendas del sector, lo que genera preocupación y riesgo para la seguridad de los habitantes, especialmente durante los días de fuertes vientos o lluvias.

Además, las ramas del árbol se encuentran enredadas con los cables del servicio de energía eléctrica y del internet, situación que incrementa el peligro de cortocircuitos, caídas de cables o daños a la red de servicios públicos, lo cual podría ocasionar accidentes o afectar la prestación de estos servicios esenciales.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

Consideraciones

1. 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 en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

y demás disposiciones aplicables.

2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, nos permitimos informarle que se procedió a trasladar su requerimiento a nuestro equipo técnico, quien emitió el siguiente informe:

Se realizó la respectiva revisión en terreno y se evidenció que los árboles no afectan las redes de CENS, sino únicamente el cable concéntrico, cuyo mantenimiento corresponde al usuario.

En ese sentido, se informa que por el momento no se estima necesario realizar poda por parte de la empresa en razón a que no se evidencia afectación con las redes de energía propiedad de la empresa.

Los usuarios tienen la responsabilidad de efectuar mantenimientos periódicos de sus redes internas y acometidas de su propiedad, así como solucionar de inmediato cualquier falla que pueda presentarse, evitando así riesgos de cortocircuitos o incendios.

Para ello, podrá asesorarse de un Ingeniero eléctrico, electricista, electromecánico o técnico electricista particular con matrícula profesional vigente para que realice las adecuaciones correspondientes.

Las redes internas son responsabilidad del usuario, tal y como se encuentra estipulado en el Capítulo III del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el cual dispone:

Cláusula 57. Redes y Acometidas.

Redes Internas: El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual CENS está exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos que utilice el suscriptor o usuario, ocasionado por incumplimiento en las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por CENS, por el fabricante de los equipos y aparatos eléctricos y la normatividad vigente.

El suscriptor o usuario bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseña, construye o mantiene la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos.

Acometidas: *De acuerdo con la normatividad vigente, el diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. Sin embargo, CENS puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión. cuando el suscriptor o usuario lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo,*

cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local (SDL) o de transmisión regional (STR), CENS efectuará su revisión para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el suscriptor o usuario proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale.

3. Referente a la tala e inclinación del árbol, nuestra empresa no es el ente competente para pronunciarse sobre este trámite. Esta solicitud debe ser elevada ante la autoridad ambiental competente (Corponor), entidad que cuenta con competencia para dirimir en conflictos relacionados con la siembra o manejo de árboles en espacio público o privado, y pueden ordenar su poda o retiro si se acredita un riesgo para la comunidad.

Conforme a lo anterior, nuestra empresa realizó el traslado por competencia a esta entidad según radicado No.20251030041409, a fin de que se pueda atender su requerimiento.

Adjuntamos copia del traslado efectuado para su conocimiento y fines pertinentes.

4. Finalmente, recordamos a que nuestra empresa, tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido.

Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

5. 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,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnólogo D Atención Clientes Soporte

Proceso No. 28199500