

COMUNICACIÓN 20251030044250

7200
CE7214

Abrego, 13 de Noviembre de 2025

Señor(a)
YOLANDA GUERRERO PACHECO
KDX V2 - 064-1 - SAN RAFAEL
Teléfono 3202824679
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 1059827-3
Radicado número: 28282169 de 27 de Octubre de 2025

Respetado Señor(a): YOLANDA GUERRERO PACHECO

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 Yolanda Guerreo Pacheco, identificada con cédula 60.416.916 expedida en Ábrego, teléfono 3202824679, en su calidad de usuaria del servicio, presenta queja relacionada con los trabajos realizados durante la legalización del servicio de energía eléctrica.

Manifiesta que personal de CENS acudió al terreno y realizó todas las adecuaciones necesarias para la instalación del medidor No. 20383910. Sin embargo, dicho medidor fue instalado en un lugar incorrecto, ya que quedó ubicado dentro del inmueble, lo cual impide el acceso para la toma de lectura. El día 24 de octubre de 2025 recibió una respuesta en la cual se me indica que debe realizar el traslado del medidor y la acometida hacia un lugar de fácil acceso. No obstante, indica que no acepta que la empresa le cobre por el trabajo, considerando que fueron los mismos funcionarios de CENS quienes realizaron la instalación en el lugar equivocado. Por lo anterior, solicita se verifique la situación en terreno.

Se permite comunicar:

Estimada señora Yolanda Guerrero Pacheco,

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.

Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad trabajos, nos permitimos informarle lo siguiente:

El medidor y demás componentes de la acometida fueron instalados en la fachada de la vivienda correctamente y cumpliendo con las normas vigentes. Posteriormente, el

usuario realizó un cerramiento con maya metálica a la vivienda; lo cual impide acceder fácilmente a la toma de lectura, ya que se encuentra con candado.

De acuerdo a lo anterior, el usuario debe realizar el traslado del equipo de medida (medidor) a un sitio de fácil acceso y asumir los costos que estos incurran. Puede ser directamente con CENS S.A.S. o técnico particular cumpliendo normas técnicas vigentes.

De esta manera se da respuesta y atiende queja presentada por el usuario ante el cliente 1059827.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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

Atentamente,



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>1059827</u>
PETENTE:	<u>YOLANDA GUERRERO PACHECO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28282169 27/10/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030044250 13/11/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>15/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>21/01/2026</u>
<small>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."</small>	