

## COMUNICACIÓN

20251030047002

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 02 de Diciembre de 2025

Señor(a)

**CAMILO VERGEL QUINTANA**

VDA AGUITAS DE PAVEZ- FINCA AGUA DE LA VIRGEN

Teléfono 3132063174

Correo Electrónico

Abrego, Norte De Santander

**Referencia:** N° de cuenta: 0-0

Radicado número: 28468065 de 11 de Noviembre de 2025

Respetado Señor(a): CAMILO VERGEL QUINTANA

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 Camilo Vergel Quintana, identificado con cédula 1.094.575.521 expedida en Abrego, teléfono: 3132063174, en su calidad de solicitante reporta queja y falla en atender a su solicitud del servicio generado por su mamá la Señora María Elena Quintana quien ha informado a CENS desde el 14-agosto de 2024 el daño en su servicio de energía, ha generado más de cuatro (4) requerimientos y en todas sus respuestas le han manifestado que se programaran actividades y ninguna ha sido ejecutada en terreno. Por lo cual requiere que CENS realice visita e inspección técnica al panel solar, para que así se emitan respuestas correctas y certeras con la información que la empresa brinda. Indica que hablaron con el Ing. Álvaro, quienes colocar los paneles solares los cuales le manifestaron que el contrato se había enviado a otra empresa.

Se permite comunicar:

Apreciado señor Camilo,

Reciba un cordial saludo. Agradecemos sinceramente la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, pues esto nos permite trabajar en soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Hemos recibido su comunicación y comprendemos por completo la preocupación que nos expresa sobre el funcionamiento del sistema fotovoltaico. Lamentamos sinceramente los retrasos en la atención y los inconvenientes que esta situación le ha ocasionado. Entendemos lo importante que es para usted contar con su sistema operando de manera adecuada.

Queremos compartirle que estos tiempos de espera se han debido a la gestión necesaria para asegurar que cada intervención cumpla con los requerimientos técnicos

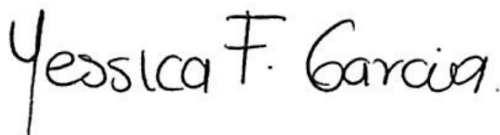
específicos que demandan las instalaciones solares, garantizando así la seguridad y la calidad del servicio. Actualmente, CENS está llevando a cabo estas actividades a través de un aliado estratégico que se encuentra próximo a iniciar labores en campo. Este proceso tiene como propósito ofrecer soluciones más efectivas y duraderas para todos nuestros usuarios.

Aunque estamos trabajando para agilizar la programación, es posible que la ejecución tome un tiempo adicional. No obstante, queremos darle tranquilidad informándole que nuestro compromiso es realizar los trabajos necesarios antes de finalizar el primer semestre del año 2026. Su solicitud ya fue priorizada y, durante la visita, se realizará la verificación completa del estado del sistema, incluyendo el diagnóstico de las fallas reportadas.

Agradecemos profundamente su paciencia y comprensión mientras avanzamos en este proceso. Tenga la certeza de que en CENS mantenemos el firme compromiso de ofrecer un servicio confiable, seguro y cercano a nuestros usuarios.

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

Atentamente,



YESSICA FERNANDA GARCIA ORTIZ  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A

|   |  |
|---|--|
|    | <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b> |
| NÚMERO USUARIO:   | <u>0-0</u>   |
| PETENTE:  | <u>CHIKINQUIRA PAEZ</u>  |
| TIPO DE RESPUESTA:  | General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( )                                   |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:   | <u>28468065 11/11/2025</u>   |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:   | <u>20251030047002 02/12/2025</u>   |
| Fecha de fijación:  | <u>16/01/2026</u>  |
| Fecha de desfijación:   | <u>22/01/2026</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> |  |