

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	246363
PETENTE:	CARMEN ISABEL TORO OVALLOS
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020000631 - 14/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030003843 - 03/02/2026
Fecha de fijación:	16/03/2026
Fecha de desfijación:	20/03/2026
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."	

CE7214

Cúcuta, 03 de febrero de 2026

20261030003843

Señora

CARMEN ISABEL TORO OVALLOS - Usuario No. 246363

Dirección oficio: [REDACTED]

Dirección sistema comercial: [REDACTED]

Teorama, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20261020000631 del 14/01/2026
Expediente No.202600437

Respetada Señora, 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

La señora Carmen Isabel Toro Ovallos, presentó en CENS S.A. E.S.P., un oficio identificado con radicado y fecha del asunto, en el que obrando como usuario del servicio de energía, asociado a la cuenta No.246363, solicita el cambio de un poste ubicado frente a la vivienda [REDACTED], en el corregimiento de San Pablo, municipio de Teorama, Norte de Santander.

El motivo de la solicitud es que el poste se encuentra en la mitad de la vivienda, generando una condición de riesgo tanto estructural como para los habitantes del hogar, especialmente porque allí reside una niña en condición de discapacidad, cuya seguridad podría verse comprometida. Presenta deterioro visible y constituye un peligro potencial para la comunidad en caso de colapso o cortocircuito. Por lo anterior, solicita una evaluación técnica y, de ser posible, el traslado o reemplazo del poste hacia un punto que no afecte la seguridad ni la integridad de la vivienda.

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, informamos que comprendemos la inquietud manifestada, especialmente considerando las condiciones particulares del hogar y la presencia de una menor en condición de discapacidad, situación frente a la cual CENS S.A. E.S.P. reafirma su compromiso con la protección de la vida, la integridad de las personas y la prestación segura del servicio público de energía.

Al respecto, se informa que la solicitud ya fue objeto de análisis técnico en el proceso No. 2585890 del 14/04/2025, cuya respuesta se reitera en esta oportunidad. En dicha evaluación se evidenció que la estructura corresponde a un poste de 8 metros en fibra, el cual se encuentra en buen estado, presentando únicamente un grado de deterioro propio del uso normal y la depreciación del activo, cumpliendo adecuadamente la función para la cual fue instalado y encontrándose dentro del tiempo de utilización previsto en su vida útil. En consecuencia, desde el punto de vista técnico, no se identifica la necesidad de un cambio o reubicación inmediata del poste.

No obstante lo anterior, y atendiendo la solicitud elevada por la usuaria, se precisa que en los casos en que se requiera evaluar la reubicación de infraestructura, es necesario que el solicitante allegue la siguiente documentación: propiedad del inmueble, licencia de construcción (en caso de que le aplique) y concepto de planeación Municipal donde especifique claramente los espacios públicos y se precise los puntos exactos para reubicación del poste.

Una vez la empresa reciba la totalidad de la documentación solicitada, esta será validada por las áreas competentes, con el fin de analizar la viabilidad técnica y normativa de la reubicación, así como de determinar, conforme a la regulación vigente, quién debe asumir los costos de los trabajos que eventualmente se requieran.

Cabe resaltar que la infraestructura eléctrica del sector fue construida cumpliendo con todas las normas establecidas y con la definición de vías en su momento.

3. En caso de presentar alguna falla o daño de emergencia, le recomendamos reportarla a través de nuestra línea 115.
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

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No. 29268736