

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. NÚMERO USUARIO: 1057493 PETENTE: LAURA ANDREINA VALENCIA LAMUS Y OTROS TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/> RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020001128 - 20/01/2026 RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030004346 - 06/02/2026 Fecha de fijación: 16/02/2026 Fecha de desfijación: 20/02/2026 <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por correo "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 vencida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>

CE7214

Cúcuta, 06 de febrero de 2026

Señores

**LAURA ANDREINA VALENCIA LAMUS, JOSE ANTONIO TORRES, YORMAN ALEXIS PEREZ
Y DAVIZON PEREZ** Usuario **1057493**

Calle 16A # 12-227 La Esperanza

Teléfono: 3016868732

Villa Del Rosario, Norte de Santander

20261030004346

Asunto: Respuesta a radicado 20261020001128 de fecha 20/01/2026
Número de expediente: 202600661

Reciban un cordial saludo Estimados señores,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D - Gestión Comercial de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

Los Señores Laura Andreina Valencia Lamus, Jose Antonio Torres, Yorman Alexis Perez y Davizon Perez, presentaron en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 20/01/2026, radicado con el número 20261020001128, en el que obrando en calidad de residentes del Barrio La Esperanza del municipio de Villa del Rosario en la calle 16^a # 12-227 solicitan la continuidad del servicio de Posteria, el cual informan que solicitaron la instalación del servicio de energía ya hace tiempo pero inicialmente se dejaron instalados tubos y no postes. Indican que desde hace días se vienen instalando postes en la misma calle y para los domicilios que ya contaban con servicio de energía no se han instalado estos postes. Solicita se retiren los tubos dejados provisionalmente y se instalen postes para las 6 casas que faltan.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le indicamos que mediante revisión N°33057213, se obtuvo el siguiente informe por parte de nuestro equipo encargado:

Se realiza validación de la solicitud y se informa que los tubos metálicos a los cuales hace mención el usuario solo sostienen las acometidas.

Dicho lo anterior y debido a que las acometidas son de propiedad de los usuarios le corresponde a éstos realizar las respectivas adecuaciones y/o la reparación de estas mismas ya que es responsabilidad del usuario o suscriptor velar por el buen funcionamiento de los elementos que integran su acometida eléctrica de acuerdo con lo plasmado en el contrato de prestación de servicios con condiciones Uniformes (CPSCU) Capítulo III. Responsabilidad de las Redes Eléctricas Clausula 57. Redes y acometidas. Numeral 2. Acometidas: El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario

y deberá observar las normas técnica oficiales aplicables y del capítulo III las Obligaciones de las partes Cláusula 21. Obligaciones del suscriptor o usuario, numeral 17.

Con base en lo anterior, le informamos amablemente que, en caso de requerir trabajos de adecuación, estos pueden ser realizados por un particular que cuente con la idoneidad y competencia necesarias, así como con matrícula profesional vigente, o por un contratista debidamente certificado.

Agradecemos su comunicación y le reiteramos que en CENS S.A. E.S.P. estamos comprometidos con brindarle una atención oportuna, clara y eficiente. Nuestro equipo permanece siempre dispuesto a atender sus solicitudes y a acompañarla en cada uno de los procesos que requiera. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud, quedamos atentos ante cualquier duda que pueda surgir, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de cézar y bolívar): Las 24 horas del día o al WhatsApp 3232315115, asimismo recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co, opción servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia mediante el siguiente QR que podrás escanear:



Cordialmente,



BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 29354360