

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 16 de Febrero de 2026

20261030005746

Señor(a)
OLFEINER QUINTERO BALLENA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29517599 de 02 de Febrero de 2026

Respetado Señor(a): OLFEINER QUINTERO BALLENA

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 Olfeiner Quintero Ballena, identificado con cédula 1.091.656.007 expedida en Ocaña, teléfono XXX, en su calidad de actual propietario, presenta queja por la inconformidad con los trabajos realizados el día de la revisión en terreno, en la cual se evidenció una derivación y se le efectuó un cobro por energía dejada de facturar. Durante la intervención se realizó el cambio completo en terreno; sin embargo, el cable concéntrico quedó mal ubicado, ya que pasa por el frente de una vivienda, generando riesgo eléctrico y molestias a la casa vecina que se ve afectada por dicho cable. El usuario manifiesta que en ese momento el cable no fue instalado de manera correcta, a pesar de que las labores fueron ejecutadas por funcionarios de CENS, quedando este mal ubicado y sin que él tuviera conocimiento de la inseguridad que puede causar. Por tal motivo, solicita a CENS la realización de una visita técnica al predio, con el fin de efectuar la respectiva reubicación del cable.

Se permite comunicar:

Teniendo en cuenta que la solicitud identificada en el asunto corresponde a una inconformidad relacionada con los trabajos realizados, nos permitimos informar:

En revisión previa realizada por el área de Control Pérdidas de Energía (CPE) el día 21 de abril de 2025, se evidenció que la vivienda se encontraba en remodelación y el equipo de medida había sido retirado. Asimismo, se constató que la acometida se encontraba recogida en la ventana de la vivienda, con conexión en servicio directo, y esta pasaba por la fachada de la vivienda contigua, donde funciona una tienda.

Por parte de Control Pérdidas de Energía (CPE) se procedió a normalizar el servicio mediante la instalación de un nuevo equipo de medida. En cuanto a la acometida, se

ofreció al cliente la instalación de grapas en la fachada de la vivienda; no obstante, el usuario se niega, indicando que a corto plazo realizaría modificaciones en la fachada.

Es importante mencionar que la acometida es un activo del usuario, por lo que, al efectuar modificaciones en la vivienda, debió garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos.

Posteriormente, y atendiendo la solicitud del usuario, se generó nueva inspección en terreno, dejando la siguiente observación:

En visita realizada el día 10 de febrero de 2026, se informó al usuario que las adecuaciones requeridas para la correcta instalación de la acometida deben ser ejecutadas bien sea por personal técnico particular o, si lo prefiere, pueden ser realizadas por CENS, cuyos costos deberán ser asumidos por el cliente. Igualmente, se le indicó que la acometida, en las condiciones actuales, no representa riesgo eléctrico.

Con lo anterior, se da respuesta y atiende queja presentada por el usuario ante el cliente XXX.

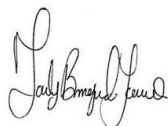
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que 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:	XXX
PETENTE:	OLFEINER QUINTERO BALLENA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29517599 02/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030005746 16/02/2026
Fecha de fijación:	17/03/2026
Fecha de desfijación:	24/03/2026
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."	