

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 16 de Febrero de 2026

20261030005750

Señor(a)
CARLOS JULIO ARENAS PAEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29486599 de 29 de Enero de 2026

Respetado Señor(a): CARLOS JULIO ARENAS PAEZ

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 Carlos Julio Arenas Paez, identificado con cédula 88.135.477 expedida en Ocaña, teléfono: XXX, en su calidad de propietario reporta queja por la demora en atender a su petición cambio poste de madera el cual se encuentra con alto grado de deterioro, provocando inseguridad en quienes habitan en el inmueble, la empresa informó que se realizaría el cambio; pero en el mes de diciembre funcionarios de CENS realizaron la visita y solamente lo aplomaron el cual quedo presentando la misma situación del peligro. Por tal motivo, solicita vista técnica para realizar el respectivo cambio que se requiere.

Se permite comunicar:

Ante la queja instaurada respecto al cambio de poste, presentada en nuestras oficinas el día 29/01/2026 la empresa programó la revisión N.° 33097277 con fecha 16/02/2026.

Se informa que, de acuerdo con la orden de trabajo N.° 658343, se había programado el cambio de un poste de madera por un poste de fibra de ocho (8) metros para el día 22 de noviembre de 2025. No obstante, una vez en el terreno, no fue posible ejecutar el cambio del poste de madera, debido a que el usuario no permitió la realización de la actividad, por temas de otra necesidad no contempladas en el compromiso inicial de cambiar el poste.

El usuario solo permitió realizar el aplome del poste con el fin de mitigar el riesgo existente. Finalmente, el servicio quedó normalizado en la vereda El Campanario.

Con ello se brinda respuesta y atención a la queja presentada por el usuario frente al 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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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>XXX</u>	
PETENTE: <u>CARLOS JULIO ARENAS PAEZ</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29486599 29/01/2026</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030005750 16/02/2026</u>	
Fecha de fijación: <u>25/03/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>31/03/2026</u>	
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."	