

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1158530
PETENTE:	DIANA RAQUEL FLOREZ CASTRO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020003697 - 18/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030008086 - 05/03/2026
Fecha de fijación:	13/03/2026
Fecha de desfijación:	19/03/2026
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, 05 de marzo de 2026

20261030008086

Señora

DIANA RAQUEL FLOREZ CASTRO Cliente: 1158530

Dirección: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020003697 del 18/02/2026
Número de expediente: 202601738

Reciba un cordial saludo,

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, La Tecnólogo D – Canal Escrito 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:

Solicita verificación técnica de los gabinetes, se conecte el servicio, cumple con los requisitos, revisión previa según proceso: 29354680, se negó por falta de espacio en gabinete.

Teniendo en cuenta lo anterior y dar respuesta a su petición le informamos que, se envió revisión N° 33175560 ejecutada el 27/02/2026 y se encontró que no fue posible aprobar la conexión, ya que el usuario se conectó a una punta que está en un poste terminal que, al parecer es de un usuario existente, y no es sencillo identificar la acometida, y gabinete no tiene espacio, se requiere ampliación de gabinete.

Visto lo anterior, es importante aclarar que el cliente no debió conectarse sin la autorización correspondiente, así mismo en el momento de realizar las correcciones, se podría tramitar la conexión en caja polimérica con el fin de conectar el servicio de manera exitosa.



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.

Cordialmente,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D_CANAL ESCRITO

Proceso: 29742357

PRUEBA DE ENTREGA - SOPORTE CLIENTES

Cúcuta
Av. Aeropuerto, 5N-220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363 - Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - César
Calle 11, 14-10 Esquina
PBX (5) 565 4874 - Fax: (5) 565 2516