



FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	686040
PETENTE:	ANDRÉS RODRÍGUEZ Y DEMÁS FIRMANTES
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020006021 - 17/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030011976 - 09/04/2026
Fecha de fijación:	15/04/2026
Fecha de desfijación:	21/04/2026
<small>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."</small>	



CE7214

Cúcuta, 09 de abril de 2026

20261030011976

Señores

Andrés Rodríguez y demás firmantes – Usuario No. 686040

Habitantes del Asentamiento Vista Hermosa II

Dirección: [REDACTED]

Celular: [REDACTED]

San José de Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado de entrada 20261020006021 de fecha 17/03/2026
Expediente: 202602742 Proceso: 30230427

Estimados señores,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

Los habitantes del Asentamiento Vista Hermosa II radicaron en CENS S.A. E.S.P. un escrito el 17/03/2026, registrado en nuestra empresa con radicado y fecha del asunto donde presentan solicitud en los siguientes términos:

“Necesitamos con urgencia el cambio de contador sulfatado (quemado) ya que desde ese momento no contamos sin luz y sin agua. Ya que nuestro asentamiento se beneficia a través de motobomba eléctrica. Cabe resaltar que somos un asentamiento vulnerable donde existimos niños (as), adolescentes/adulto, y tercera edad habitando y requerimos por derechos humanos optar por este apreciado servicio.

Requerimos la visita para el recorrido a nuestro asentamiento para el levantamiento del proyecto ‘luz recargable’”

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.

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, nos permitimos informarle que se procedió a trasladar su requerimiento a nuestro equipo de técnico donde se realizó visita el día 18/03/2026, obteniendo la siguiente información:

“Se llega a KDX 31 1 - A-8 - San Gerardo se encuentra usuario 686040 quien hace reporte de medidor quemado con número 17891082 se inspecciona la cuenta no coincide con el reporte se encuentra en el citio medidor 1800344 es un asentamiento o invasión se pregunta por el encargado o presidente de la junta indica nadie paga servicio y lo utilizan para bombear agua todo a Sido manipulado por terceros conexiones mal realizadas y posibles cortocircuitos desde la moto bomba se deja todo en la caja de medidor tal cual se encuentro y se deja el pendiente para cuadrilla de perdidas le den solución indica el presidente de la junta que son más de 40 usuario que están de ese medidor incluyendo una motobomba y ninguno paga servicio”

En respuesta a lo anteriormente señalado, se ordenó revisión No. 33279398 realizada el día 07/04/2026 en la cual se informó que la orden no pudo ser ejecutada ya que las autoridades no brindan protección por orden público.

Es importante aclarar que situaciones imprevistas pueden obedecer a manifestaciones, bloqueos en las vías de acceso o medidas de seguridad por parte de las autoridades locales, entre otros. Estas circunstancias escapan de nuestro control y afectan la movilidad y el acceso de nuestros operarios técnicos. Consecuente con lo anterior, le informamos que debido a la situación de orden público registrado en la zona, no fue posible efectuar la revisión técnica programada por nuestra empresa.

Estamos atentos a la evolución de la situación y retomaremos el acceso a la zona en cuanto las condiciones de seguridad lo permitan. Le agradecemos su comprensión y lamentamos cualquier inconveniente que esto pueda ocasionarle. Por consiguiente, le sugerimos solicitar la reprogramación de la inspección a través de nuestros canales de atención, cuando las condiciones de seguridad sean aseguradas.

En cuanto a lo referente a su solicitud de “energía recargable” le indicamos que no registra en nuestro sistema una solicitud de energía recargable para la cuenta No. 686040, le invitamos a consultar los requisitos para esta solicitud en nuestra página web www.cens.com.co sede Electrónica > Atención y servicios a la ciudadanía > Trámites y servicios > Energía recargable.

Finalmente, en caso de requerir información adicional, le recordamos que contamos con un canal de atención, diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida, oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co, haciendo clic en el botón 'Sede electrónica' y seleccionando la opción 'Asesor Virtual'. Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada

continua, y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

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

Proyecto: Juan Santamaria.