

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 20 de Mayo de 2026

Señor(a)
EDINAEL RODRIGUEZ PABON
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 30528007 de 06 de Mayo de 2026

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	EDINAEL RODRIGUEZ PABON
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30528007 06/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030017551 20/05/2026
Fecha de fijación:	01/07/2026
Fecha de desfijación:	07/07/2026
<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 fotográfica 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>	

Respetado Señor(a): EDINAEL RODRIGUEZ PABON

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 Edinael Rodríguez Pabón, identificado con cédula de ciudadanía No. 5.419.647 expedida en XXX y con teléfono de contacto XXX, en calidad de propietario, presenta queja por la demora en la atención de un daño en el servicio, el cual fue reportado el día 29/04/2026 y a la fecha no ha recibido ninguna visita ni gestión por parte del personal encargado.

Solicita que el caso sea atendido con prioridad, teniendo en cuenta que todo el sector se encuentra sin servicio de energía. Asimismo, informa que la vía de acceso ya se encuentra en buen estado, por lo que el personal puede desplazarse sin inconvenientes.

Destaca que el servicio de energía es de vital importancia para el desarrollo de las actividades diarias y que en los predios habitan varias familias que se están viendo afectadas por esta situación.

En el sistema se evidencia evento generado número 4260037723 con orden de trabajo 4260025532

Se permite comunicar:

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.

Se informa que hemos recibido su solicitud y antes de brindarle una respuesta, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan y/o realizan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios contempladas en la

Ley 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes.

Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto corresponde a una queja por demora en la reparación del daño, nuestra empresa informa que, ante el evento de falla N^a 4260037723 asociado al cliente XXX, ubicado en la dirección XXX, se remitió el reporte al área correspondiente con el fin de dar a conocer su inconformidad frente a la prestación del servicio.

En atención al reporte de falla y tras la visita realizada por el personal técnico el día 06/05/2026 a las 17:26 horas, se efectuó revisión en la Vereda XXX, específicamente en el transformador asociado 3T00274, encontrándose fallados los DPS (Dispositivos de Protección contra Sobretensiones) de media tensión (MT).

Por lo anterior, se procedió al cambio de dichos dispositivos, dejando el servicio debidamente normalizado.

De esta manera se da respuesta y se atiende queja ante el cliente XXX.

Con base en lo anterior, ofrecemos disculpas por el tiempo requerido para el restablecimiento del servicio, situación ocasionada principalmente por la alta cantidad de eventos registrados debido a las fuertes lluvias presentadas en la zona y a la limitada disponibilidad de recursos operativos (móviles) para su atención, lo que ha dificultado disminuir oportunamente el volumen de requerimientos reportados. Es importante señalar que CENS dispuso cuadrillas de apoyo para atender las diferentes contingencias; sin embargo, por condiciones de seguridad, el personal no puede ejecutar maniobras ni trabajos sobre la red eléctrica mientras se presentan lluvias, generándose retrasos en la atención de los eventos.

Reiteramos nuestro compromiso de atender las solicitudes de manera oportuna, trabajando continuamente en la mejora de nuestros procesos y en la satisfacción de nuestros usuarios. Agradecemos su comprensión y paciencia frente a las situaciones presentadas.

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