



COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 22 de Mayo de 2026

Señor(a)
JUAN DE DIOS ZABALA CAJIAO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 30661836 de 15 de Mayo de 2026

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JUAN DE DIOS ZABALA CAJIAO
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30661836 15/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030017930 22/05/2026
Fecha de fijación:	16/06/2026
Fecha de desfijación:	22/06/2026
<small>De acuerdo con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por auto "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el auto 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 auto."</small>	

Respetado Señor(a): JUAN DE DIOS ZABALA CAJIAO

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 Juan Zabala identificado con cedula 16243807, en calidad de propietario solicita queja por la demora en la atención para la reparación del daño, indica que son personas de la tercera edad y tienen insulina en la vivienda, solicita pronta solución ya que se acercan a la vivienda solo miran y no hacen nada, tel. XXX, usuario bastante molesto, indignado ya que se les está dañando lo poco que tienen

Se permite comunicar:

Claro, aquí tienes una versión más formal, clara y profesional, incluyendo una disculpa por la demora en la atención:

Le saludamos cordialmente y agradecemos, en primera medida, la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, con el fin de diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Así mismo, ofrecemos disculpas por la demora en la atención de su solicitud, situación ocasionada por la alta demanda de reportes y requerimientos generados en los últimos días. Continuamos trabajando para brindar una atención oportuna y de calidad.

En atención a lo peticionado en nuestras oficinas el día 15/05/2026, se validó la información suministrada, evidenciándose el proceso Nro. 30690840, el cual fue atendido el día 20/05/2026.

Durante la visita técnica realizada en la dirección XXX, se encontró el usuario XXX con el medidor Nro. 8318 sin servicio de energía. Se efectuó inspección en los conectores, encontrándose en condiciones normales. Posteriormente, se verificó la acometida, evidenciándose que se encuentra en mal

estado debido a la distancia y al paso de árboles sobre el tendido eléctrico, identificándose además el neutro roto.

Se realizó la reparación del neutro de la acometida; sin embargo, se evidenció que esta presenta varias reparaciones previas y deterioro general. Por tal motivo, se dejó el servicio funcionando de manera provisional y se informó al usuario que debe realizar el cambio del cable concéntrico, el cual se encuentra en mal estado. La acometida tiene una longitud aproximada de 30 a 35 metros desde la estructura hasta la vivienda.

Finalmente, el servicio quedó restablecido y en funcionamiento.

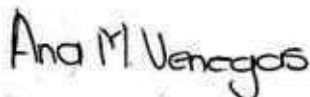
Visto lo anterior no se accede a la queja.

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,



ANA MARIA VENEGAS CARRILLO
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A