

COMUNICACIÓN

20261030021164

7200
CE7214

XXX, 11 de Junio de 2026

Señor(a)
MARILE TORRES PEREZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MARILE TORRES PEREZ
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30868225 03/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030021164 11/06/2026
Fecha de fijación:	29/07/2026
Fecha de desfijación:	04/08/2026
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 sexto del aviso."	

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 30868225 de 03 de Junio de 2026

Respetado Señor(a): MARILE TORRES PEREZ

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:

La señora Marile Torres Pérez identificada con cedula de ciudadanía 1.005.076.172 y celular XXX; en calidad de propietaria presenta inconformidad por la información recibida de acuerdo a una revisión realizada en el predio donde no se ejecuto la conexión del servicio debido a que la distancia supuestamente excedía los 30 metros permitidos; manifiesta que realizaron la medición sin ningún elemento calificado (decámetro) para tal fin sino que lo realizaron a pasos sin ninguna seguridad sino a ojo. Además manifiesta que cada visita realizada será cobrada lo cual se exige que esta revisión sea de manera calificada con todos los elementos necesarios y se demuestre que si excede la distancia permitida. Solicita se verifique. Usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 25 y 26 de junio de 2026 para recibir su respuesta de manera personal.

Se permite comunicar:

En atención a su requerimiento relacionado con la inconformidad frente a la medición de la distancia de la acometida eléctrica y la no ejecución de la conexión del servicio en el predio ubicado en la vereda XXX, municipio de XXX, nos permitimos informarle que, una vez revisados los antecedentes y realizadas las verificaciones correspondientes, se efectuó una nueva validación técnica en terreno.

Como resultado de esta revisión, se constató que la distancia desde el último punto de apoyo de la red de baja tensión hasta el punto de medición en el predio se encuentra dentro del límite máximo de 30 metros permitido para este tipo de conexión. Sin embargo, también se evidenció que la instalación presenta algunas condiciones que requieren adecuaciones, las cuales no fueron corregidas en la visita posterior.

En particular, se identificó que el tubo de la acometida no cuenta con el diámetro

adecuado para la instalación del conductor requerido. Para cumplir con las condiciones técnicas, es necesario instalar un tubo de mínimo una pulgada de diámetro, preferiblemente en material metálico galvanizado, sin uniones intermedias y con los respectivos accesorios de protección en sus extremos, garantizando así el paso seguro del conductor.

Adicionalmente, se precisa que el conductor actualmente considerado (cobre 2 x 8 AWG) es apto únicamente para cargas iguales o inferiores a 4,8 kVA, correspondientes a dos cuentas. No obstante, al tratarse de una solicitud que incluye una tercera cuenta, se requiere una acometida única con un calibre acorde a la suma de las cargas, la cual debe ser, como mínimo, trifilar. Por esta razón, no es posible utilizar el conductor actual ni la tubería existente, siendo necesario realizar las adecuaciones correspondientes para cumplir con lo establecido en el diseño técnico del servicio.

En cuanto al cobro por visitas técnicas no efectivas, le informamos que CENS está facultado para aplicar estos cargos, ya que corresponden a los costos en los que incurre la empresa para realizar la visita, incluyendo transporte, personal, equipos y demás recursos, independientemente de que la actividad pueda o no ejecutarse.

De igual forma, el Listado de Servicios Adicionales contempla el código SAC 4460, correspondiente a ¿visita fallida por incumplimiento técnico del cliente?, el cual aplica cuando, pese a realizarse la visita, no es posible aprobar el servicio debido a que no se han realizado las adecuaciones requeridas previamente. Este cobro se encuentra establecido conforme a las disposiciones vigentes.

Finalmente, es importante recordar que, según el Contrato de Condiciones Uniformes, es responsabilidad del usuario realizar las adecuaciones necesarias para cumplir con las condiciones técnicas exigidas. Una vez finalizadas, el usuario deberá informar para programar una nueva visita. Si en dicha visita persisten las condiciones no conformes, se generará el cobro correspondiente por la nueva revisión.

En CENS trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, atendiendo las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo vigente.

Ha sido un gusto atenderle. Quedamos atentos para acompañarle en cualquier requerimiento adicional que pueda presentar.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,

Zoraya Clavijo B.

ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A