

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	248621
PETENTE:	DORIS ALVERNIA PUENTES
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020013045 - 04/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030022328 - 20/06/2026
Fecha de fijación:	10/08/2026
Fecha de desfijación:	14/08/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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, 26 de junio de 2026

20261030022328

Señora
DORIS ALVERNIA PUENTES Usuario No. 248621

Abrego, Norte de Santander.

Asunto: Respuesta a radicado 20261020013045 del 04 de junio de 2026.
Número de Expediente: 202410143. Proceso: 30914426

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.

Les contamos que, con el objetivo de garantizarles sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El 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

La señora Doris presentó un escrito en CENS S.A. E.S.P., el día 04 de junio de 2026 bajo radicado 20261020013045, en el que solicita lo siguiente:

"Por medio del presente, me permito solicitar de manera respetuosa el cambio URGENTE del poste de energía de madera de 8 metros de altura que conducen 9 redes de distribución y se encuentra ubicado dentro del predio en mención y se halla en pésimas condiciones de deterioro generando con esto un PELIGRO INMINENTE por caída del mismo sobre la casa y /o para las personas que habitamos y transitamos diariamente dentro de la parcela.

Por lo anterior, solicito muy amablemente que el poste de energía sea CAMBIADO A LA MAYOR BREVEDAD, con el fin de brindarnos mayor tranquilidad a los que habitamos el predio de la zona, pues cualquier eventualidad o accidente que llegare a presentarse la responsabilidad recae sobre la empresa CENS grupo EPM por negligencia en la petición realizada."

Hemos recibido la petición de la referencia y 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.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una respuesta de fondo a su petición,

le informamos que, se evidenció que la estructura que hace mención presenta un cierto grado de deterioro asociado al uso normal del tiempo. No obstante, en caso de que el usuario desee realizar modificación o reubicación de dicha infraestructura, el interesado deberá presentar la siguiente documentación:

1. Certificado de propiedad del inmueble.
2. licencia de loteo, (en caso de que aplique).

Posteriormente solicitar un portafolio de servicio para iniciar un replanteo donde procederá a evaluar la viabilidad técnica y operativa de la solicitud, así como a realizar el análisis correspondiente para determinar quién debe asumir los costos de los trabajos que eventualmente se requieran.

Reiteramos que en nuestra empresa queremos brindarte cada día una mejor atención. Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

Tecnólogo D Canal Escrito