

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	246652
PETENTE:	CARMEN EMIRO MARTINEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020013087 - 04/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030022348 - 26/06/2026
Fecha de fijación:	13/08/2026
Fecha de desfijación:	20/08/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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

20261030022348

Señor

CARMEN EMIRO MARTINEZ – Número de cliente: 246652

Dirección: Vereda travesías Kardex 23
Teorama, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020013087 de fecha 04/06/2026
Expediente: 202525567 - Procesos: 30913121 - 30942073

Estimado señor Emiro, reciba un cordial saludo.

Les saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brindan de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En este sentido, y en atención a su solicitud, damos respuesta en los siguientes términos:

El señor Carmen Emiro Martinez, presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito con número de radicado y fecha correspondientes al asunto de la presente comunicación, en el que solicita:

"Que se le colabore con el traslado de la medida al poste que tiene en el patio de su casa, ya que está con la base podrida y con riesgo de que se le caiga; a su vez, que se le cambie el medidor para su casa, ya que se le presentan pérdidas por otros usuarios que se le conectan a la red".

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de brindar una solución de fondo a su solicitud, se informa que se realizó la revisión número 33587461 de fecha 26/06/2026, en la cual se reportó lo siguiente:

"Se realiza visita técnica a postes que menciona el usuario y se evidencia 1 poste de madera de 8 metros en deterioro de su vida útil lo cual requiere programar su cambio, sin embargo, debido alto número de postes en mal estado pendientes por cambiar en el municipio de Teorama y sectores rurales aledaños, se agenda compromiso de acuerdo con disponibilidad de material para el primer trimestre de 2027. En caso de riesgo inminente por ocasionado por agente externo favor comunicarse con la línea gratuita 115 o 01 8000 414 115 para dar tratamiento por evento u condición de seguridad".

En este sentido, la empresa continuará realizando seguimiento al estado de la infraestructura referida y gestionará su intervención conforme a la disponibilidad operativa y técnica, priorizando en todo caso situaciones que representen riesgo para la seguridad

de los usuarios o de la comunidad.

Adicionalmente, en relación con la solicitud de traslado del medidor hacia el inmueble, se realizó la validación correspondiente a través del proceso No. 30942073, mediante el cual se efectuó la revisión técnica pertinente, registrándose la siguiente información:

“Se realiza inspección técnica por parte de CPE y no se evidencian conexiones irregulares que afecten el consumo del cliente o la calidad del servicio.

La medida concentrada se implementó en circuitos de altas pérdidas de energía la cual consiste en el traslado o instalación de los equipos de medida en el punto de transformación o apoyos de BT, derivar red multifilar e instalar terminales de medida individuales a los usuarios.

Con esta estrategia se evita las conexiones ilegales con el propósito de garantizar la calidad en el suministro de la energía eléctrica y seguridad de las personas. Norma CENS, Capítulo 3 - CNS-NT-03-02 “Montaje De Medida Concentrada”.

Por los motivos manifestados anteriormente, lamentamos informarle que no es posible la realización de traslados de los equipos de medida a la fachada de las viviendas en circuitos donde se Implementó la medida concentrada.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, 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 sobre botón "Sede electrónica" seleccionando opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en horario lunes a viernes 8:00 am - 4:00 pm jornada continua, sábados 8:00 am - 12:00 pm.

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

Cordialmente,



BRENDA VALENTINA RINCON RONDON

SUPERVISOR DEL CANAL ESCRITO
Paula Cacua.

Proyectó: