

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	325253
PETENTE:	OLIVA DE JESUS SANCHEZ ABRIL
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020015722 - 06/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030026045 - 28/07/2026
Fecha de fijación:	10/08/2026
Fecha de desfijación:	14/07/2026
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, 28 de julio de 2026

20261030026045

Señora
OLIVA DE JESUS SANCHEZ ABRIL Usuario 325253

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020015722 de fecha 6 de julio de 2026
Número de expediente: 202606443 Proceso: 31286990

Apreciada Oliva De Jesús,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las cuales atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes:

La Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios de Cúcuta, traslada por competencia la solicitud presentada por Oliva De Jesús Sanchez Abril, mediante la cual manifiesta que sobre la cubierta de su vivienda se encuentran instalados cables pertenecientes a la red de energía eléctrica, los cuales, según expone, fueron ubicados por esa empresa sin ninguna autorización y actualmente representarían un riesgo para la integridad de quienes habitan el inmueble, especialmente durante la ocurrencia de lluvias, razón por la cual solicita la verificación técnica de la situación y la adopción de las medidas que resulten procedentes.

Así mismo, la Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios solicita se envíe copia de la respuesta emitida con el propósito de efectuar el seguimiento correspondiente.

Consideraciones

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Así mismo, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre

CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una solución a su petición el informamos que se generó revisión 33715793, en la cual se consigna lo siguiente:

“De acuerdo con la inspección, se evidencia poste 8 metros y red trenzada en buen estado sin presencia de riesgo. Por otra parte, se evidencia acometida eléctrica y acometidas datos comunicación (otro operador) de propiedad del usuario que requiere trabajo de mantenimiento para cumplir distancia y normativa. (instalación de tubo y herrajes).”

De acuerdo con el concepto técnico emitido, no se evidenciaron condiciones de riesgo asociadas a la infraestructura de distribución del operador de red, ni situaciones que requieran intervención sobre el poste o la red eléctrica de propiedad de esta empresa. Por el contrario, las condiciones observadas corresponden a la acometida eléctrica y a redes de comunicaciones instaladas en el inmueble, las cuales requieren adecuaciones para garantizar el cumplimiento de las distancias de seguridad y demás requisitos técnicos aplicables.

En consecuencia, las labores de adecuación identificadas corresponden a instalaciones cuya responsabilidad de diseño, construcción, mantenimiento y conservación recae sobre el suscriptor o usuario, de conformidad con las disposiciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.

“Capítulo III. Responsabilidad de las Redes Eléctricas.

Cláusula 57. Redes y acometidas.(...)

Numeral 2. Acometidas: El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario y deberá observar las normas técnica oficiales aplicables(...)

(...) El valor de la revisión que realice CENS por solicitud del SUSCRIPTOR o USUARIO será asumido por éste.”

Por lo anterior, le recomendamos contratar los servicios de un técnico, tecnólogo o ingeniero electricista competente con matrícula profesional vigente para efectuar las adecuaciones requeridas. Así mismo, si lo desea, podrá consultar con un aliado comercial de CENS S.A. E.S.P., la posibilidad de ejecutar dichos trabajos y mediante el programa SOMOS acceder a la financiación correspondiente a través de la factura de energía.

Una vez se encuentren ejecutadas las adecuaciones necesarias, podrá solicitar ante esta empresa la reubicación de la acometida o sellado del medidor, autorizando la inclusión de los costos asociados a dicha actividad dentro de la factura de conformidad con las condiciones vigentes y el listado de servicios adicionales publicado por la empresa.

Finalmente, le informamos que la evaluación realizada permitió establecer que la red de distribución operada se encuentra en adecuadas condiciones técnicas y no representa

riesgo para la seguridad de los habitantes del inmueble, razón por la cual no se requiere actualmente una intervención sobre la infraestructura de propiedad de esta prestadora.

Se remitirá copia de la presente respuesta a la Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios para su conocimiento.

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. Si desea reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115 o al WhatsApp 3232315115.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia mediante el siguiente QR que podrás escanear:



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,



RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 28 de julio de 2026

20261030026048

Señora

MICHEL LLEHANSY MEDINA RESTREPO

Jefe Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios Alcaldía de San José de Cúcuta

[REDACTED]
San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020015722 de fecha 6 de julio de 2026

Número de expediente: 202606443 Proceso: 31286990

Apreciada Oliva De Jesús,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las cuales atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes:

La Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios de Cúcuta, traslada por competencia la solicitud presentada por Oliva De Jesús Sanchez Abril, mediante la cual manifiesta que sobre la cubierta de su vivienda se encuentran instalados cables pertenecientes a la red de energía eléctrica, los cuales, según expone, fueron ubicados por esa empresa sin ninguna autorización y actualmente representarían un riesgo para la integridad de quienes habitan el inmueble, especialmente durante la ocurrencia de lluvias, razón por la cual solicita la verificación técnica de la situación y la adopción de las medidas que resulten procedentes.

Así mismo, la Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios solicita se envíe copia de la respuesta emitida con el propósito de efectuar el seguimiento correspondiente.

Consideraciones

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Así mismo, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se

efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una solución a su petición el informamos que adjunto a la presente comunicación se remite copia de la respuesta emitida a la señora Oliva De Jesús Sanchez Abril.

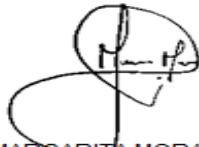
Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, en caso de requerir información adicional le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co 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. Si desea reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115 o al WhatsApp 3232315115.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia mediante el siguiente QR que podrás escanear:



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,



RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO