

COMUNICACIÓN

20261030027917

7200
ce7214

XXX, 04 de Agosto de 2026

Señor(a)
JAVIER ANTONIO REYES BOTELLO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX

Radicado número: 31352391 de 14 de Julio de 2026

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JAVIER ANTONIO REYES BOTELLO
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31352391 14/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030027917 04/08/2026
Fecha de fijación:	27/08/2026
Fecha de desfijación:	02/09/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2001 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."	

Respetado Señor(a): JAVIER ANTONIO REYES BOTELLO

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 Javier Antonio Reyes con documento 13374450 teléfono XXX presenta inconformidad por las fallas constantes que se presenta con en el servicio de energía, usuario manifiesta que la energía se va constantemente y quedan sin servicio, indica que a diario hacen reportes, arreglan y vuelve y se daña el servicio solicita que por favor le hagan revisión al transformador ya que la energía dura 2 a 3 días y vuelve y se daña

Se permite comunicar:

En atención a su inconformidad relacionada con las fallas en la prestación del servicio, le informamos que se realizó visita técnica al predio, durante la cual se inspeccionó el circuito de baja tensión. Como resultado de dicha inspección, se evidenció la presencia de un árbol de cedro cuyas ramas se encuentran en contacto con la red abierta de baja tensión.

Por lo anterior, la actividad de poda ha sido incluida en la programación correspondiente para la vigencia 2026. No obstante, su ejecución podría realizarse con anterioridad a las fechas inicialmente programadas, de acuerdo con la disponibilidad operativa, las condiciones del contrato de podas y los permisos ambientales vigentes requeridos para la ejecución de estas actividades.

Adicionalmente, se realizó la validación del informe de eventos asociados al transformador 3T01489, al cual pertenece el servicio identificado con el NIC 283538, correspondiente al año 2026. Como resultado de esta revisión, se evidenciaron reportes de apertura ocasionados por condiciones atmosféricas adversas, tales como fuertes vientos, así como por factores externos no programados que impactan la operación de la red, incluyendo eventos clasificados con causa desconocida.

Lamentamos los inconvenientes que estas situaciones hayan podido ocasionarle y ofrecemos disculpas por las molestias generadas.

En caso de presentarse una condición de riesgo inminente o cualquier situación de seguridad ocasionada por agentes externos, agradecemos comunicarse oportunamente a través de la línea gratuita de atención 115 o al 018000 414115, con el fin de brindar la atención y el tratamiento correspondiente al evento reportado.

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,



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A