

COMUNICACIÓN

20261030029888

7200
CE7214

XXX, 19 de Agosto de 2026

Señor(a)
EVER DARIO RAMIREZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico XXX
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 31542743 de 28 de Julio de 2026

Respetado Señor(a): EVER DARIO RAMIREZ

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 Ever Ramirez, identificado con cédula 1094349109, cel: XXX, en calidad de usuario, presenta queja debido a que en la mayoría de los fines de semana la empresa ha estado realizando desconexiones frecuentes en el servicio de energía en un lapso aproximado de 30 a 45 minutos, lo cual el usuario manifiesta que no le notifican sobre dichos trabajos; por lo tanto, requiere que lo llamen cada vez que la empresa tenga programado desconexiones para esta zona, ya que le puede estar perjudicando sus aparatos eléctricos.

Se permite comunicar:

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

CENS S.A. E.S.P. se permite informar que, en atención a su inconformidad, se realizó el seguimiento a la queja presentada por el usuario N.º XXX, con el propósito de analizar la situación expuesta y brindar una respuesta clara a su solicitud.

Una vez verificada la información correspondiente, nos permitimos indicar lo siguiente:

En el marco del plan de mantenimiento establecido para el año 2026, CENS S.A. E.S.P. tiene programadas diferentes actividades que requieren la desconexión temporal del servicio de energía eléctrica. Estas labores están orientadas principalmente a la reposición de elementos que presentan deterioro, así como a la ejecución de actividades de poda preventiva, con el propósito de contribuir a la seguridad, continuidad y calidad en la prestación del servicio.

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	EVER DARIO RAMIREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31542743 28/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030029888 19/08/2026
Fecha de fijación:	21/09/2026
Fecha de desfijación:	25/09/2026
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 fotográfica 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."	

No obstante, es importante precisar que, durante el mes de julio de 2026, también se presentaron eventos no programados e interrupciones ocasionadas por situaciones atribuibles a terceros, las cuales pueden generar afectaciones en la continuidad del servicio y no corresponden necesariamente a actividades de mantenimiento previamente programadas.

Respecto de las desconexiones programadas, CENS S.A. E.S.P. procura informar oportunamente a sus clientes y usuarios a través de los diferentes medios y canales de comunicación disponibles, con el fin de que puedan tomar las medidas necesarias ante dichas interrupciones.

Comprendemos las molestias e inconvenientes que las interrupciones del servicio pueden ocasionar en sus actividades cotidianas. Por ello, ofrecemos disculpas por las situaciones presentadas y agradecemos su comprensión frente a las labores que se realizan para mantener y mejorar la infraestructura eléctrica.

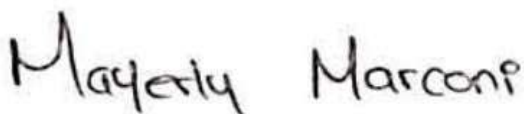
Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio seguro, continuo y de calidad, así como con la atención oportuna de las inquietudes de nuestros clientes y usuarios.

Recuerde que también puede realizar sus consultas y trámites a través de nuestros canales digitales, evitando desplazamientos innecesarios, lo que además contribuye al cuidado del medio ambiente.

Ha sido un gusto atenderle y esperamos continuar brindándole un servicio acorde con sus necesidades.

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

Atentamente,



GLADYS M. MARCONI CARVAJAL
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA