

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	169061
PETENTE:	JESÚS GEOVANNY TRILLOS ÁLVAREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020022112 - 04/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030034886 - 24/09/2026
Fecha de fijación:	21/10/2026
Fecha de desfijación:	27/10/2026
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, 24 de septiembre de 2026

20261030034886

Señor

JESÚS GEOVANNY TRILLOS ÁLVAREZ

Dirección: KDX 155 Santa Ines

Correo: Geovenytrillos@outlook.es

Teléfono: 3217076041

AguaChica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020022112 de fecha 04 de septiembre de 2026

Número de expediente: 202610945

Apreciado Jesús,

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.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle 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:

El señor Jesús Geovanny Trillos Álvarez presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 04 de septiembre de 2026, radicado con el número 20261020022112, en el que manifiesta su inconformidad con la respuesta emitida por CENS por la solicitud de reubicación de poste eléctrico ubicado en su predio rural. Indica que su petición no estaba orientada a cuestionar el estado de la infraestructura ni la necesidad de reposición del poste, sino a que se evaluara su traslado debido a que se encuentra aproximadamente dos metros dentro de su propiedad, en la zona de acceso principal al inmueble, situación que, según afirma, afecta el ingreso, la movilidad y el aprovechamiento del predio. Por lo anterior, solicita:

1. Que se expliquen las razones técnicas concretas por las cuales el poste debe permanecer en su ubicación actual, teniendo en cuenta que se encuentra aproximadamente dos metros dentro de mi predio y en la zona de acceso principal.
2. Que se informe con qué fundamento técnico, jurídico o administrativo puede mantenerse el poste precisamente en ese punto, y si existe alguna disposición que establezca que debo permitir su permanencia en ese lugar.
3. Que Se informe si durante la visita fueron estudiadas otras posibles ubicaciones para el poste y, en caso afirmativo, cuáles fueron y por qué fueron descartadas. Asimismo, solicito que se determine si existe una alternativa técnicamente viable que permita trasladarlo fuera de la zona de entrada, conservando la seguridad y continuidad del servicio.
4. En caso de que CENS considere que el poste no puede ser reubicado. solicito que se expliquen de manera clara y específica las razones que lo impiden. ya que el hecho de que la red y la estructura se encuentren en buenas condiciones no directamente a la solicitud planteada.
5. En Caso de que una eventual reubicación genere algún costo para el solicitante, solicito que antes de cualquier actuación se informe por escrito el fundamento del cobro, las actividades que

10 generan y el valor correspondiente.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, como primera medida, se procedió a escalar el requerimiento al área correspondiente. Como resultado de esta gestión, se realizó la revisión técnica No. 33942984, ejecutada el 24/09/2026. En el desarrollo de la inspección se expone lo siguiente:

“Se permite informar que se reitera la respuesta del proceso anterior, resaltando que, de acuerdo con la inspección realizada, el poste se encuentra en buen estado y cumple actualmente con su función. No obstante, atendiendo la necesidad manifestada por el peticionario, para evaluar una posible reubicación de la estructura deberá tramitar el respectivo portafolio de servicio, adjuntando el certificado de propiedad del inmueble, la licencia de construcción o remodelación (cuando aplique), y el concepto de Planeación Municipal correspondiente. Una vez recibida la documentación requerida, la empresa realizará el respectivo replanteo técnico, mediante el cual se determinará la viabilidad de la reubicación y, de acuerdo con las condiciones encontradas, la responsabilidad sobre los costos asociados”.

De acuerdo con lo anterior, nuestra empresa se permite informar lo siguiente:

En atención a su primera (1) solicitud, le informamos que la revisión técnica efectuada determinó que la estructura se encuentra operativa, estable y cumpliendo las condiciones técnicas requeridas para garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio de energía. En consecuencia, desde el punto de vista técnico no se evidenciaron condiciones de riesgo, deterioro o afectaciones que hagan necesaria su reposición o traslado inmediato. Adicionalmente, debido a que no se ha adelantado un proceso de replanteo técnico para evaluar alternativas de ubicación, actualmente no existe un estudio que permita concluir que otra localización resulte técnicamente más adecuada que la existente.

Respecto a su segunda (2) solicitud, se informa que la infraestructura destinada a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica hace parte de los elementos necesarios para garantizar la continuidad y calidad del servicio. De conformidad con los principios establecidos en la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras deben conservar, operar y mantener las redes e instalaciones requeridas para la prestación del servicio. En ese sentido, mientras no exista un estudio técnico que determine la viabilidad de una modificación de la infraestructura existente, la estructura continuará operando en su ubicación actual, especialmente cuando no se evidencian condiciones técnicas que exijan su reubicación inmediata.

Frente a su tercera (3) solicitud, le informamos que durante la revisión realizada no se efectuó un replanteo técnico orientado a definir puntos alternativos de instalación ni a descartar posibles ubicaciones, toda vez que la visita tuvo como propósito verificar las condiciones actuales de la estructura.

No obstante, el área técnica señaló expresamente que, si el interesado considera necesaria la reubicación del poste, deberá tramitar el correspondiente portafolio de servicios y aportar la documentación requerida, consistente en certificado de propiedad del inmueble, licencia de construcción o remodelación cuando aplique y concepto de Planeación Municipal. Una vez se allegue dicha documentación, CENS realizará el respectivo replanteo técnico mediante el cual se evaluarán las diferentes alternativas de ubicación y se determinará la viabilidad técnica de la

reubicación solicitada.

En cuanto a su cuarta (4) solicitud, se aclara que actualmente la empresa no ha determinado que el traslado sea improcedente ni ha emitido un concepto definitivo sobre su viabilidad. Lo anterior obedece a que dicho análisis requiere la presentación de la documentación antes indicada y la realización de un replanteo técnico específico.

Por tal motivo, en esta etapa no es posible establecer las razones particulares que podrían impedir una reubicación, ya que estas solo podrán definirse una vez se adelanten los estudios correspondientes y se evalúen las condiciones técnicas, operativas, normativas y de seguridad aplicables al caso concreto.

Referente a su quinta (5) solicitud, le informamos que la revisión técnica estableció que la determinación de la responsabilidad y de los costos que pudieran derivarse de una eventual reubicación dependerá de los resultados del replanteo técnico y de las condiciones específicas identificadas durante dicho análisis. En consecuencia, cualquier valor asociado al proyecto, así como su fundamento y actividades involucradas, será informado oportunamente una vez se adelante el trámite correspondiente y se cuente con los elementos técnicos suficientes para su definición.

En consecuencia, si persiste su interés en adelantar la reubicación de la estructura, deberá gestionar el respectivo portafolio de servicios y aportar la documentación técnica y legal requerida, con el fin de que la empresa pueda efectuar el estudio de viabilidad correspondiente y determinar las condiciones técnicas y administrativas aplicables al caso.

Quedamos atentos ante cualquier consulta adicional que pueda surgir, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115 o #515 o al WhatsApp 3232315115.

Recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido. Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

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.

Grupo-epm

**JUNTOS
SOMOS
MÁS
FUERTES**
QUE EL FENÓMENO DE
EL NIÑO

**TUS ACCIONES
CUENTAN:**

-  **APAGA LOS APARATOS ELÉCTRICOS
QUE NO ESTÉS USANDO.**
-  **TAPA LAS OLLAS AL COCINAR
PARA GASTAR MENOS GAS.**
-  **TOMA DUCHAS MÁS CORTAS
PARA GASTAR MENOS AGUA.**

Cordialmente,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 31960852