



 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	271466-473319-271099
PETENTE:	CESAR AUGUSTO QUINTERO GIRALDO
TIPO DE RESPUESTA:	General (<input checked="" type="checkbox"/>) Acto (<input type="checkbox"/>)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20241020022787 del 04/10/2024
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20241030039382 del 25/10/2024
Fecha de fijación:	05/05/2025
Fecha de desfijación:	09/05/2025
<small>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."</small>	



CE7211

Cúcuta, 25 de octubre de 2024

20241030039382

Señor
CESAR AUGUSTO QUINTERO GIRALDO
Gerente ETB
Correo: sergio.castellanos@etb.com.co
Bogotá, Colombia

Asunto: Respuesta al radicado 20241020022787 de fecha 04/10/2024
Número de expedientes: 202001877 -201907144 -000000147404

Estimado señor: Cesar,

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, La 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 Cesar Augusto Quintero Giraldo actuando en calidad de Gerente de ETB, presento escrito ante CENS S.A E.S. P con radicado y fecha del asunto, a través del cual manifiesta que se reportan oportunamente las fallas, pero CENS tiene altos tiempos de respuesta, ocasionándoles sobrecostos en la operación y en algunas ocasiones pérdida de clientes, precisan que en el segundo trimestre del 2024 el número de fallas y el tiempo de duración han aumentado en comparación de periodos anteriores, así mismo relaciona fallas presentadas en usuarios 271099, 473319 y 271466.

Por ello, solicita intensificar las acciones correctivas pertinentes y mejorar la estabilidad de su red de manera inmediata, requieren mejora y monitoreo para bajar así la discontinuidad del servicio y que no se cumple con la disponibilidad y obligación de entregar energía de forma continua con eficiencia, calidad y seguridad conforme los parámetros establecidos por la CREG 015 de 2018, lo cual esta afectando considerablemente a ETB y en especial a los usuarios del servicio que presta la compañía.

De acuerdo con el contenido de la petición y para dar respuesta a la misma, nos permitimos informar lo encontrado para cada uno de los usuarios relacionados:

- **Usuario 271466 asociado al municipio de Pamplona:** se generó revisión No. 31266504, en la cual se encontró lo siguiente:

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

Se realizó una búsqueda en nuestra base de datos de informe de eventos por llamada e informe operativo y se permite informar que el usuario 271466 asociado al transformador 2T00418 y alimentador PAMC2 registra una interrupción el 5 de agosto del 2024 por fallas en el arranque principal PASW2785 debido a descargas atmosféricas que se presentaron en la zona, para lo cual se realizó el cambio de los fusibles dejando el servicio con normalidad.

Es importante indicar que este tipo de eventos no son gobernables por CENS y se trata de trabajos de mantenimiento correctivo por condiciones ambientales. Adicionalmente se registra una interrupción en el mes de mayo del 2024 debido a falla en los fusibles del transformador 2T00418 el cual se normalizó reemplazando los fusibles fallados de transformador propiedad del usuario, por lo mencionado anteriormente CENS ha atendido los eventos generados por el usuario en el menor tiempo posible para la atención de eventos, así mismo, se precisa que la falla se presentó en transformador particular que no es activo de CENS, finalmente se informa que las empresas de telecomunicaciones deben tener sistemas de respaldo de energía como lo establece la norma NTC 2050 sistemas de respaldo opcionales sección 702.

- **Usuario 473319 asociado al municipio de Cúcuta:** se generó revisión No. 31266496, en la cual se encontró lo siguiente:

Una vez consultada nuestra base de datos de los informes operativos e informes de reportes de eventos por llamadas, se informa que el usuario 473319 asociado al transformador 1T08967 y alimentador SANC45 presentaron fluctuaciones en el mes de agosto, septiembre y octubre debido a aperturas por causas desconocidas, ajenas a la empresa, en donde el personal de la empresa acudió al sitio realizando las respectivas adecuaciones y normalizó el servicio en el menor tiempo posible a los usuarios afectados.

- **Usuario 271099 asociado al municipio de Cúcuta (Nodo San Mateo):** se generó revisión No. 31266477, en la cual se encontró lo siguiente:

Consultada nuestra base de datos de los informes operativos e informes de reporte de eventos por llamadas, se informa que el usuario 271099 asociado al transformador 1T02970 y alimentador SANC45, presentó desconexiones en el mes de agosto, septiembre y octubre debido a aperturas por causas desconocidas, ajenas a la electrificadora, en donde el personal de la empresa acudió al sitio realizando las respectivas adecuaciones y normalizó el servicio en el menor tiempo posible a los usuarios afectados.

En este orden de ideas, se precisa que las fallas en la prestación del servicio han sido generadas por causas ajenas a la electrificadora, así como por factores ambientales, en donde la empresa ha acudido a la normalización del servicio.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, le ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas reiterándole nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515.

Así mismo, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic al botón Servicios en línea y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

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,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO
Proceso: 23445390- 23445443- 23445443