

CE7214

Cúcuta, 19 de junio de 2025

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 143469	
PETENTE: OLGA BEATRIZ DUARTE	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto ☒	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020008115 - 03/04/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030021271 - 19/07/2025	
Fecha de fijación: 03/07/2025	
Fecha de desfijación: 09/07/2025	
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."	

20251030023271

Señora

OLGA BEATRIZ DUARTE Número de cliente: **143469**

Kardex 2373-13 Pte Ospina - La Zulia

Teléfono: 3142839892

Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020008115 de fecha 03/04/2025
Proceso: 25850384, 25850395

Reciba un cordial saludo:

CENS S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa, relacionada con el número del asunto, a través del presente aviso:

Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030021950**

Fecha del acto que se notifica: **10/06/2025**

De otra parte, es importante precisar que el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, de manera expresa, señala en que eventos hay lugar al recurso de reposición y en subsidio de apelación, siendo estos: contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en otros términos, la ley delimita la materia sobre la cual recae la impugnación. En ese sentido, es dable concluir que frente a la decisión del presente caso no procede ningún recurso, dado que se observa que el motivo de inconformidad recae sobre daños causados en equipos de su propiedad, y de acuerdo con la norma citada, no es objeto de recursos en la actuación administrativa.

Se hace constar que la notificación por aviso se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,



OLGA LILIANA GARCIA PEREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 10 de junio de 2025

20251030021950

Señora

OLGA BEATRIZ DUARTE Usuario 143469

Dirección: KDX 2373-13 Pte Ospina – LA zulia

Teléfono: 3142839892

Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020008115 del 03/04/2025
Número de Expediente: 202505942 Procesos: 25850384 25850395

Apreciada señora,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos 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:

En calidad de usuario, solicita reconocimiento por daños en electrodomésticos debido a fluctuaciones de voltaje, del domingo 30 de marzo en las horas de la noche, lo arreglaron, al otro día quedando normalizado en la tarde, ha causado daños en 5 bombillas led. Solicita la reposición de estas ya que se quemaron debido a la sobrecarga.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

Inicialmente, nos permitimos informar que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás normas concordantes.

Inicialmente le informamos que, CENS S.A. E.S.P., decretó apertura de periodo de probatorio entre el 25/04/2025 hasta el 09/06/2025 con el propósito de ejecutar inspección en terreno que permita identificar las tareas requeridas para llevar a cabo el retiro o no del poste solicitado. una vez cumplido el termino procedemos a informar:

En atención a lo anterior, nuestra empresa procedió a generar la inspección técnica número 31989818 ejecutada el día 29/04/2025, en la cual se obtuvo la siguiente información:

“Se realiza inspección técnica a solicitud por presunto daño en electrodomésticos,

evidenciando que el equipo de medida se encuentra alojado en una caja no certificada, con el fondo metálico. Se identifica la ausencia de protección general (totalizador) a la salida del medidor, y una acometida principal constituida por conductor concéntrico 2×10AWG Cu. La tensión medida en la entrada del medidor entre fase y neutro es de 118V. El sistema carece de sistema de puesta a tierra (SPT) y puente equipotencial, además, el tablero de distribución no se encuentra homologado y presenta únicamente dos protecciones parciales tipo interruptor termomagnético (breakers) no legible, sin coordinación adecuada ni selectividad. La instalación eléctrica interna se encuentra dispuesta de forma superficial y visible, incumpliendo criterios de canalización segura. Se ejecutan pruebas de funcionamiento verificando condiciones en vacío, integración del sistema de medición y constante del medidor, obteniendo resultados operativos.”

Se procedió a validar la posible causa de la oscilación en el servicio de energía, y según revisión número 31989819, realizada el día 21/04/2025 por nuestro equipo de mantenimiento se valida la solicitud y se informa que:

“En relación con la validación realizada en los sistemas operativos, se informa que, el día 31/03/2025, el personal técnico de turno atendió el evento 4250020547, llevando a cabo una inspección del transformador 2T00116 correspondiente asociado al usuario. Durante la evaluación, se constató que dos conectores del bajante del neutro presentaban daños evidentes, cuya causa principal fue el sulfatado de estos. Esta condición se debió a una reacción química en la superficie metálica de los conectores, originada por la exposición a la humedad y condiciones ambientales adversas. El personal técnico procedió a reemplazar los conectores afectados por dos nuevos conectores, restaurando así el servicio del circuito afectado de manera efectiva. Es importante aclarar al usuario la norma según la regulación emitida por la resolución CREG 070 de 1998 citada en su artículo 4.3.3 se refiere a las protecciones que el usuario debe disponer a efectos de evitar daños con ocasión de cortes y alteraciones en el servicio, por lo cual debe contar con esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema, indicando, además, que el usuario deberá instalar los equipos requeridos de estado sólido, de tecnología análoga o digital que cumplan con la Norma IEC 255, con lo que se hace también responsable de evitar daños en sus bienes eléctricos..”

Visto lo anterior, es preciso aclarar que las redes internas son responsabilidad del usuario, tal y como se encuentra estipulado en el Capítulo III del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el cual dispone:

Cláusula 57. - Redes y acometidas: Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- 1. Redes internas:** *El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual CENS está exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos que utilice el SUSCRIPTOR o USUARIO, ocasionado por incumplimiento en las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas*

por CENS, por el fabricante de los equipos y aparatos eléctricos y la normatividad vigente.

Así mismo informar a que las fallas presentadas por agentes externos o condiciones ambientales adversas como descargas atmosféricas no son del entero control por parte de la empresa, por ende, se considera que no se puede establecer responsabilidad del Operador de Red.

De acuerdo con lo reportado por nuestros equipos de trabajo, se evidencio falla en los conectores en el bajante del neutro del Transformador por sulfatación en los materiales, el cual ocasiona ciertas oscilaciones.

Así mismo, se encuentra un volteje Fase-neutro de 118 V, estando dentro de los rangos permitidos. Igualmente, en la acometida no se encontró totalizador como protección general de la vivienda y no se encontró sistema de puesta a tierra como protección general. Las instalaciones eléctricas desde la acometida y uso final son propiedad del cliente y en este recae la responsabilidad de su mantenimiento indiferentemente a la fecha de entrada en servicio.

Analizado la información recolectada, se evidencia que las instalaciones eléctricas del usuario 143469 no cumplen con lo normado en el RETIE, el cual es de estricto cumplimiento para la protección de los equipos eléctricos de la instalación.

De acuerdo con lo recolectado, informamos que el daño de electrodoméstico considera No Atribuible a CENS.

De otra parte, es importante precisar que el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, de manera expresa, señala en que eventos hay lugar al recurso de reposición y en subsidio de apelación, siendo estos: contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en otros términos, la ley delimita la materia sobre la cual recae la impugnación.

En ese sentido, es dable concluir que frente a la decisión del presente caso no procede ningún recurso, dado que se observa que el motivo de inconformidad recae sobre daños causados en equipos de su propiedad, y de acuerdo con la norma citada, no es objeto de recursos en la actuación administrativa.

Cordialmente,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO