

CE7214

Cúcuta, 12 de agosto de 2025

 <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	212363
PETENTE:	LUIS EDUARDO OMAÑA POLENTINO
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (x)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020016950/10/07/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030030795/12/08/2025
Fecha de fijación:	12/09/2025
Fecha de desfijación:	18/09/2025
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconoce 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>	

20251030030795

Señor

**LUIS EDUARDO OMAÑA POLENTINO** Número de cliente: **212363**

Kardex 28 Vereda Bellavista Finca Puroafán

Teléfono: 3212457665

Correo electrónico: luisomanapol031@gmail.com

Salazar, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020016950 de fecha 10/07/2025  
Proceso: 27020423-27020421

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. **20251030029239**

Fecha del acto que se notifica: **30/07/2025**

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,



**RUTH MARGARITA MORA ANGARITA**  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 30 de julio de 2025

20251030029239

Señor

**LUIS EDUARDO OMAÑA POLENTINO**

Correo: [luisomanapol031@gmail.com](mailto:luisomanapol031@gmail.com)

Dirección: Kardex 28 Vereda Bellavista Finca Puroafán

Teléfono: 3212457665

Salazar de las Palmas, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020016950 del 10/07/2025  
Número de expediente: 202514199

Reciba usted un cordial saludo,

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, La Tecnóloga 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 Luis Eduardo Omaña Polentino presentó a CENS S.A. E.S.P, escrito con radicado y fecha del asunto, en el que actuando en calidad de usuario del servicio con código de cliente número 212363, manifiesta que en el mes de octubre de 2024 hubo una tormenta eléctrica y quemó televisores en la finca puro afán vereda Bellavista del municipio de Salazar, marca de los televisores Sony 60 pulgadas, luego en el mes de marzo de 2025 se quemó otro televisor marca PHILIPS 14 PULGADAS, para el mes del año del presenta año se quemó HYUDAI 32 pulgadas y para el mes de junio se quemó la nevera marca challenger ref CR256.

Por lo que solicita:

*“Restituir los 3 televisores y la nevera que se quemaron por daños ya que el transformador que está en la cuadra no tiene polo a tierra por ende así la casa cuenta con polo a tierra, sigue pasando los rayos y me siguen dañando los electrodomésticos”*

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

Inicialmente, es necesario indicarle 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.

En atención a lo anterior, nuestra empresa procedió a ejecutar la inspección técnica No. 32326298 de fecha 22/07/2025, en la cual se obtuvo la siguiente información:

*“Se realizó revisión por daño de electrodomésticos televisor 14 pulgadas marca Phillips color gris, se verifico instalación internas incumpliendo normatividad vigente retie, usuario no cuenta con un sistema de puesta a tierra adecuado tablero de distribución con un tablero de 2 circuito sin líneas de tierra, se verifico punto de conexión donde ocurrió el daño no contaba con línea de tierra, se le explicó al usuario realizar adecuaciones internas a la instalación internas de la vivienda, instalar totalizador general de 1\*40 amperios y puente equipotencial entre neutro y tierra en calibre número 8 AWG, usuario manifiesta que el otro televisor que anexo en los daños le envió a reparar, vivienda cuenta con poste terminal con tierra, se dejó tapa bornera sellada, se le tomo voltaje de entrada normal 119.4 voltios, voltaje normal”.*

Asimismo, se generó revisión No. 32326303, en dónde se encontró lo siguiente:

*“se evaluó el daño reportado en un televisor de 14 pulgadas, marca Phillips, color gris, durante la inspección, se verificó que las instalaciones internas de la vivienda no cumplen con la normatividad vigente establecida en el RETIE, Se identificaron las siguientes condiciones: el usuario no cuenta con un sistema de puesta a tierra adecuado, el tablero de distribución posee únicamente dos circuitos y no dispone de líneas de tierra, el punto de conexión donde ocurrió el daño no cuenta con conductor de tierra, se explicó al usuario la necesidad de realizar adecuaciones internas a la instalación eléctrica de la vivienda. Estas incluyen: La instalación de un totalizador general de 1\*40 A. La implementación de un puente equipotencial entre el neutro y la tierra, con conductor en calibre #8 AWG. El usuario manifestó que el otro televisor que reportó como afectado fue enviado a reparación, cabe resaltar que la vivienda cuenta con un poste terminal con sistema de puesta a tierra”*

Consecuente con lo anterior, se informa que según registro fotográfico y en el acta de verificación de posible daño de electrodoméstico se evidencia que no tiene sistema de puesta a tierra verificable, tiene conexión sistema de puesta a tierra en tablero de distribución, no se encuentra el neutro con la tierra equipotencializados y se evidencia que las instalaciones eléctricas donde se generó la posible afectación no están conectados al conductor sistema puesta a tierra. Dicho lo anterior la instalación eléctrica de la vivienda no cumple con los requerimientos mínimos exigidos por el RETIE. El cual es de estricto cumplimiento para la protección de los elementos u/o electrodomésticos del predio.

Analizado la información recolectada se evidencia que usuario no cumple con lo exigido en el RETIE, el cual es de estricto cumplimiento para la protección de los equipos eléctricos de la instalación. En los reportes no hay eventos registrados en la red de distribución del circuito al cual pertenece el usuario. De acuerdo con lo recolectado desde ATC el daño de electrodoméstico se considera NO ATRIBUIBLE A CENS.

En este orden de ideas, la instalación eléctrica de la vivienda no cumple con los requerimientos mínimos exigidos por el RETIE. El cual es de estricto cumplimiento para la

protección de los elementos u/o electrodomésticos del predio, asimismo, no se alude afectaciones al circuito o eventos asociados al usuario.

Así las cosas, 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.

*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 el incumplimiento en las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por CENS, por el fabricante de los equipos y aparatos eléctricos y la normatividad vigente.*

*El suscriptor o usuario bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos...”*

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de César y Bolívar): las 24 horas del día.

Asimismo recuerde que a través del sitio web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), opción servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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.

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



Grupo-epm  
NIT: 890500514-9



las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos..

Cordialmente,

ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO  
Procesos: 27020423-27020421

**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