

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	270010
PETENTE:	YENNY GISELA CARVAJAL GRANADOS
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020020239/14/08/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030033516/01/09/2025
Fecha de fijación:	08/09/2025
Fecha de desfijación:	12/09/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2010 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, 01 de septiembre de 2025

20251030033516

Señora

YENNY GISELA CARVAJAL GRANADOS – Usuario **270010**

Dirección: Avenida 2 3-40 barrio Aeropuerto

Correo: jennifer122417@gmail.com, jennifer122417@icloud.com

Celular: 3222196753

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a los radicados: 20251020020239 del 14/08/2025

20251020020240 del 14/08/2025

Expediente: 202516966 / Proceso: 27487635

Estimada señora Yenny,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Se tiene que las solicitudes con radicados 20251020020239 del 14/08/2025 y 20251020020240 del 14/08/2025 fueron remitidos por la misma persona, observándose que contienen la misma petición, por lo cual nuestra empresa procede a emitir respuesta bajo el instituto procesal de unidad de materia -UM.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

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, procede analizar y atender su solicitud.

Para dar respuesta a su petición, la cual se describe brevemente a continuación: informa que el 06/08/2025 se presentó una interrupción del servicio de energía eléctrica en la dirección Avenida 2 3-40 barrio Aeropuerto, de Cúcuta, identificada ante CENS con número de usuario 270010, la cual duró más de 12 horas, pese a los reportes que se hicieron. Afirma que en dicha dirección funciona una tienda de Mascotas llamada "MILLAN DOG" la cual se afectó ocasionando la pérdida de vida de 263 peces, visto lo anterior solicita:

1. Indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.
2. Inconformidad por el tiempo que duró sin servicio.

En orden a lo anterior, nos permitimos atender sus inquietudes de la siguiente manera:

1. En relación con su primera (01) pretensión, le informamos que respecto a cancelar la indemnización por los daños y perjuicios económicos (lucro al cesante), dichas pretensiones serán atendidas por el área competente de nuestra empresa en los términos señalados en las leyes 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) y 142 de 1994.
2. En relación con su segunda (02) pretensión, donde manifiesta inconformidad por el tiempo que duró sin servicio. Nos permitimos informar lo siguiente:

Verificando en nuestros sistemas se observa que efectivamente el 06/08/2025 se presentó un reporte de falla en la dirección en mención, la cual fue atendida bajo Id evento 4250064710, así mismo, se generó revisión No.32489571 mediante la cual se realiza el siguiente reporte técnico:

Se realiza validación de la solicitud y se informa que, de acuerdo con el reporte técnico, la falla se originó por la presencia de sulfatación en una fase de la caja de distribución y en los conductores bajantes. Este tipo de deterioro se presenta como consecuencia de las condiciones atmosféricas extremas a las que se encuentran expuestos estos elementos, tales como lluvias, altas temperaturas y fuertes vientos. Adicionalmente, la polución ambiental favorece la acumulación de suciedad y humedad en las superficies metálicas, lo que acelera el proceso de sulfatación en los puntos de conexión. Esta condición provoca un aislamiento eléctrico progresivo que, con el tiempo, reduce la conductividad y genera interrupciones en la prestación del servicio de energía.

Con respecto al tiempo de atención del evento, es importante mencionar que, entre el 6 de agosto de 2025 y el 7 de agosto de 2025, se presentó un alto volumen de incidentes (reportes de fallas realizados por los usuarios). Esta situación generó un tiempo de respuesta mayor al habitual, sin que ello implique negligencia por parte de la empresa, dado que la programación de las cuadrillas se efectuó conforme a los protocolos operativos establecidos y a la disponibilidad de recursos, la orden de reparación se asignó siguiendo el orden de reporte y llegada por parte de los usuarios.

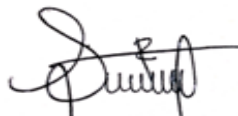
Teniendo en cuenta lo anterior, esta falla en los conductores es atribuible a factores externos no controlables por la empresa, tales como las variaciones atmosféricas extremas que afectan directamente su estado y, en consecuencia, la continuidad del servicio.

Es importante aclarar que se pueden presentar algunas interrupciones no programadas y fallas en la prestación del servicio no gobernables por CENS, las cuales, pueden obedecer a eventos ambientales como descargas atmosféricas, fuertes vientos, ramas, animales, objetos, entre otros que pueden afectar el nivel de tensión generando flicker o parpadeos momentáneos. Estos eventos pueden considerarse como un caso fortuito, es decir, no es un acontecimiento previsible por parte de nuestra empresa o que se espera que ocurra y, por ende, no se considera una falla que se nos pueda atribuir.

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

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

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO