

CE7214

Cúcuta, 03 de octubre de 2025

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1127413 - 1127434
PETENTE:	HERVIN CASTELLANOS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	204251020022016/04/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030038640/03/10/2025
Fecha de fijación:	23/10/2025
Fecha de desfijación:	29/10/2025
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 desconociera 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."	

20251030038640

Señor

HERVIN CASTELLANOS Número de cliente: **1127413 - 1127434**

Centro de acopio, Terminal puesto N°65

Carrera Principal Cúcuta - Pamplona Kardex 110 -1

Teléfono: 3132563452

Pamplonita, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 204251020022016 de fecha 04/09/2025
Proceso: 27728240 - 27728264 – 27918406 - 27918410

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. **20251030037272**

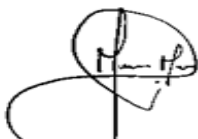
Fecha del acto que se notifica: **24/09/2025**

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, 24 de septiembre de 2025

20251030037272

Señor

HERVIN CASTELLANOS

Centro de acopio, Terminal puesto N°65

Crr Principal Cúcuta - Pamplona Kdx 110 -1

Teléfono: 3132563452

Pamplonita, Norte de Santander

Asunto: Radicado Número 204251020022016 del 04/09/2025

Expediente: 202520695 Usuario: 1127413 1127434

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 de su caso, expone lo siguiente:

En el radicado en asunto, presenta la inconformidad con altibajos en servicio de energía cliente, y daño en equipo eléctrico en el inmueble funciona restaurante Camilo Daza, recta el Salvador, indica el 28-08-2025 en la mañana presento falla de servicio y se dañó un Congelador, con falla en la unidad. Solicita corregir la falla de fluido eléctrico y que se haga la reparación del equipo de refrigeración

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.

En atención a su solicitud, nuestra empresa procedió a generar la inspección técnica número 32542245 el día 17/09/2025, en la cual se obtuvo la siguiente información:

“Se llega al sitio, atender solicitud generada por el posible daño al electrodoméstico, en terreno se valida instalación, equipo de medida del usuario ubicado en poste, no cuenta con sistema de protección a tierra en caja de medidor, en el tablero de distribución al interior del inmueble, se observa que tiene sistema de puesta a tierra, no se puede validar existencia de la varilla caja inspección SPT, se encuentra tapada, en tomacorriente donde se encuentra conectado el equipo afectado (tanque botellero) el cual no cuenta con placa de características que visualice clara, posee sistema de puesta a tierra, en el momento de la

verificación en terreno se toma voltajes en las salidas del medidor y punto de conexión al interior del predio se encuentra normales, se deja sellado medidor nuevamente, se toma registro fotográfico.”

Durante la inspección realizada por el posible daño de un electrodoméstico, se verificó la instalación eléctrica de la vivienda.

Se evidenció lo siguiente:

- La instalación cuenta con un sistema de puesta a tierra en el tablero de distribución; sin embargo, no fue posible verificar su estado debido a que la caja de inspección se encuentra cubierta, impidiendo su revisión.
- En el gabinete del medidor se constató que no dispone de sistema de puesta a tierra, situación que representa una condición de riesgo y un incumplimiento parcial de los requisitos del RETIE para instalaciones de medida.

Con base en la revisión técnica efectuada, se concluye que la instalación eléctrica de la vivienda presenta condiciones que NO CUMPLEN con los requisitos establecidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), normativa de obligatorio cumplimiento para la adecuada protección de las personas y de los equipos eléctricos conectados a la red.

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.*

Se procedió a validar la posible causa de la oscilación en el servicio de energía, y según revisión número 32544175, realizada el día 09/09/2025 por nuestro equipo de mantenimiento se valida la solicitud y se informa que:

“En respuesta a su solicitud, le informa que, tras revisar el informe operativo diario, se ha detectado la ocurrencia de oscilaciones en el servicio de energía, las cuales afectaron al alimentador PAMC4, que suministra energía a la zona donde se encuentra su servicio. Las fallas registradas el día 28/08/2025, fueron originadas por condiciones ambientales adversas, las cuales provocaron interrupciones y oscilaciones en el sistema de distribución. Es importante resaltar que estos eventos no fueron atribuibles a fallas en la operación o intervención de nuestro personal, por lo que se consideran situaciones fortuitas o fenómenos naturales fuera del control de CENS”

Actualmente, el transformador asociado a su servicio está operando con normalidad. Es importante aclarar al usuario que, según la normativa establecida en la Resolución CREG 070 de 1998, específicamente en su artículo 4.3.3, el usuario está obligado a disponer de sistemas de protección adecuados para evitar daños derivados de cortes o alteraciones en el suministro eléctrico. Estos sistemas de protección deben estar diseñados para ser compatibles con las características de la carga que el usuario utiliza, y deben garantizar una desconexión rápida y segura del servicio en caso de anomalías, con el fin de preservar la estabilidad del sistema eléctrico. Para mitigar este riesgo, es fundamental que el usuario instale equipos de protección de acuerdo con la Norma IEC 255, que garantice la integridad de los bienes eléctricos, así como la seguridad del sistema en su conjunto. El usuario es, por lo tanto, responsable de tomar las medidas necesarias para prevenir daños.

Así mismo informar a que las fallas presentadas según nos indica, 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.

Analizada la información recolectada, se concluye que la instalación eléctrica del usuario no cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), normativa de obligatorio cumplimiento para la adecuada protección de las personas y de los equipos eléctricos conectados a la red. En la revisión y verificación realizada por el equipo de mantenimiento CENS, se verificó que el día 28/08/2025 se presentaron interrupciones y oscilaciones en el sistema de distribución, originadas por condiciones ambientales, situaciones fortuitas o fenómenos naturales fuera del control de CENS. En consecuencia, con base en la revisión técnica y el análisis efectuado por el equipo ATC, se determina que el daño reportado en el electrodoméstico No Es 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

Proceso: 27728240 27728264 27918406 27918410