

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	GUIDO ALFONSO GUERRERO DURAN
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020022891/16/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030038818/03/10/2025
Fecha de fijación:	26/11/2025
Fecha de desfijación:	02/12/2025
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 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 considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 03 de octubre de 2025

20251030038818

Señor

GUIDO ALFONSO GUERRERO DURAN – Usuario: 0

Dirección: Calle 14 #6-45 Barrio Junta Central

Correo electrónico: notificaciones.itindro@gmail.com

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020022891 del 16/09/2025
Proceso: 27837672

Estimado señor Guido, reciba un cordial saludo.

Le saludamos y agradecemos su comunicación, valoramos la oportunidad que nos brinda de crear una experiencia en la atención de sus necesidades, estamos comprometidos con que sea un trámite eficaz y ajustado a la confianza que ha depositado en nosotros.

En primera medida, se realizará un recuento de su solicitud, en la cual se pudo observar lo siguiente:

El señor Guido Alfonso Guerrero Duran, radicó en CENS S.A. E.S.P. un escrito el 11/09/2025, registrado en nuestra empresa con el número 20251020022891 en el que solicita revisión del sistema eléctrico en la Calle Principal del Barrio San Rafael – Desde Escuela Urbana Integrada hasta el Polideportivo.

Manifiesta que: “La coordinación de la Casa de la Cultura nos ha informado que, ante la presencia de vientos, incluso leves, se presentan cortocircuitos e intermitencias en el servicio eléctrico. Esta situación ha ocasionado la activación de tacos (breakers) y la quema de algunos equipos de trabajo, tales como aires acondicionados y computadores, afectando gravemente el normal desarrollo de las actividades institucionales y formación cultural que allí se imparten.

Teniendo en cuenta que el próximo 19 de septiembre está programada una desconexión del servicio eléctrico en todo el municipio por motivo de actividades de mantenimiento, solicitamos que durante dicha intervención se incluya la revisión técnica de este sector en particular, con el fin de identificar y solucionar las causas de la problemática mencionada.”

En ese orden de ideas, le reiteramos que la empresa siempre se encuentra trabajando para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios.

En atención a su solicitud, es importante precisar que, para adelantar una verificación

técnica puntual de las condiciones de la red, es necesario contar con el número de usuario o códigos de cliente asociados a las instalaciones donde se presentan las afectaciones reportadas. Esta información resulta indispensable para identificar de manera precisa el estado de la infraestructura eléctrica y programar, en caso de ser requerido, las revisiones correspondientes.

Por lo anterior agradecemos que en una próxima comunicación se sirva remitirnos el código de usuario de alguno de los predios directamente afectados, lo cual nos permitiría gestionar de manera adecuada su solicitud. Entre tanto, reiteramos que nuestra empresa se encuentra atenta a cualquier eventualidad que se presente en el sector.

Finalmente, recordamos a la peticionaria que en caso de presentar alguna falla o daño de emergencia, le recomendamos reportarla a través de nuestra línea 115.

Por otro lado, respecto a sus afirmaciones de presuntos daños en equipo eléctrico, le informamos que, para poder gestionar este trámite, es necesario que el usuario del servicio que se haya visto afectado radique de manera independiente la solicitud en la que relacione los siguientes requisitos:

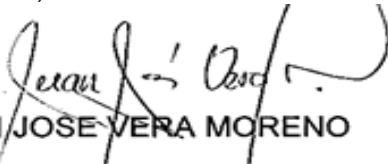
- Número de cliente.
- Documento de identidad del solicitante.
- Comunicación escrita en la que se relacione la siguiente información: Nombre completo del peticionario, usuario que habita en la instalación afectada por el daño, ubicación del predio, dirección, instalación, barrio, vereda, municipio.
- Fecha y hora del evento.
- Descripción del siniestro.
- Descripción de los equipos afectados (incluir marca, serie y referencia).
- Señalar si el evento fue informado previamente a través de los canales oficiales de atención al cliente, tales como la Línea 115, el número 01 8000 414 115, el chat en línea o cualquier otro medio habilitado por la entidad para tal fin.
- Correo electrónico o dirección, autorizando notificación de la respuesta.

Posterior a ello, nuestra empresa realizará el respectivo análisis, consultas e inspección con el fin de emitir un concepto técnico en el que se pueda determinar si el daño es atribuible o no a la empresa.

Por último, le indicamos que estamos emitiendo respuesta dentro del término legal correspondiente y a su vez, se abordó una respuesta de fondo frente a la situación presentada.

CENS S.A E.S.P. le reitera la disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Cordialmente,


JUAN JOSE VERA MORENO
Profesional P1 Canal Escrito

Proyectó: Anyi Ascanio