

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1104944
PETENTE:	ANGYE MILDRED OTERO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020023416/21/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030039515/09/10/2025
Fecha de fijación:	23/10/2025
Fecha de desfijación:	29/10/2025
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 concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 09 de octubre de 2025

20251030039515

Señora
ANGYE MILDRED OTERO Número de cliente: **1104944**
Cll 19 3 25 Mnz I Casa 4
Teléfono: 3213323815
Correo electrónico: oteroangie08@gmail.com
Villa Del Rosario, Norte De Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020023416 de fecha 21/09/2025
Número de expediente: 202523670

Apreciada señora Angye,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

La señora Angye Mildred Otero presentó ante CENS S.A. E.S.P. el escrito radicado No. 20251020023416, el 21 de septiembre de 2025, en el cual manifiesta que ha presentado fallas reiteradas en el servicio de energía, advirtiendo el riesgo de daños en sus electrodomésticos y solicitando una valoración urgente, dado que la situación persiste desde hace varios días.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su petición, le informamos que las interrupciones presentadas en el servicio se debieron a una falla en un fusible de protección de las redes de media tensión en el sector. Aunque se desconocen las causas exactas de dicha falla, se procedió a realizar la reparación correspondiente y el servicio fue restablecido el mismo día, por lo cual se da por atendida su solicitud.

No obstante, en caso de haber sufrido daños en equipos eléctricos, le invitamos a presentar una nueva solicitud, relacionando la siguiente información:

- Nombre completo del peticionario o usuario afectado.
- Dirección o ubicación del inmueble (instalación, barrio, vereda, municipio).
- Fecha y hora del evento.
- Descripción del siniestro.
- Descripción de los equipos afectados (marca, serie y referencia).
- Indicación de si el evento fue reportado previamente a través de los canales oficiales

(Línea 115, 018000 414 115, chat en línea u otros medios).

- Correo electrónico o dirección, autorizando la notificación de la respuesta.

En la respuesta que emita la Empresa se le indicará si es necesario aportar documentación adicional o realizar trámites complementarios para continuar con el proceso.

Si la solicitud es presentada por un tercero, deberá adjuntar autorización o poder que lo faculte para actuar en su nombre, sin necesidad de autenticación.

En caso de requerir información adicional, le recordamos que contamos con un canal de atención, diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida, oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co, haciendo clic en el botón 'Sede electrónica' y seleccionando la opción 'Asesor Virtual'. Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

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

Atentamente,



LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE

Tecnólogo D Atención Clientes Soporte

Proceso: 27897183