

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	900054035
PETENTE:	GUIDO ALFONSO GUERRERO DURAN
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020024692/03/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030041491/24/10/2025
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 concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 24 de octubre de 2025

20251030041491

Señor

GUIDO ALFONSO GUERRERO DURAN

Secretario de Planeación Municipal

Dirección: Calle 14 # 6-45 Barrio Junta Central

Teléfonos: 3144038632-3144037383 - 3144087224

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020024692 de fecha 03/10/2025

Número de expediente: 202214326

Estimado señor Guido,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

El señor Guido Alfonso Guerrero Duran presentó escrito ante CENS S.A E.S.P con radicado y fecha del asunto, en el que actuando en calidad de Secretario de Planeación del municipio El Tarra, Norte de Santander solicita revisión del sistema eléctrico en la Calle Principal del Barrio San Rafael - Desde Escuela Urbana Integrada hasta el Polideportivo, indicando que la coordinación de la Casa de la Cultura ha informado de fallas en la prestación del servicio, que ha ocasionado activación de tacos (breakers) y daño en equipos eléctricos.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, le informamos que se realizó revisión No. 32653017 en dónde se obtuvo el siguiente resultado:

"Se validó información de ordenes de trabajo número 605497 y número 608210 donde inicialmente se identifica que la falla ocurrida se asocia al circuito 3T00466, se realiza procedimiento de mantenimiento para inspección, corrección de estado y conexión de cableado, re-tensionada de red de baja tensión también se ejecutaron actividades de poda de árboles, normalizando el circuito.

Es importante mencionar que particulares en ocasiones intervienen en el circuito afectando su operatividad. Durante la inspección también se encuentra acometida con problemas de aislamiento asociada al código 254608 la escuela del sector"

En este orden de ideas, se realizó procedimiento de mantenimiento, corrección de estado y conexión de cableado y se ejecutaron actividades de poda de árboles normalizando el circuito.

Aunado a lo anterior, es importante indicar que las instalaciones internas son responsabilidad del cliente o usuario, conforme 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. 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.

2. Acometidas: De acuerdo con la normatividad vigente, el diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. Sin embargo, CENS puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión (...)

El valor de la revisión que realice CENS por solicitud del SUSCRIPTOR o USUARIO será asumido por éste.

En este orden de ideas, en los que respecta a las redes internas, en caso de requerir la revisión de estas, se recomienda al usuario asesorarse con técnico, tecnólogo o profesional electricista certificado.

Por otra parte, en lo que concierne a los daños en equipos eléctricos, de requerir que la empresa evalúe la procedencia del pago o reconocimiento por daños en uno o varios equipos eléctricos de su propiedad, afectados por eventos relacionados con la prestación del servicio de energía, se deberá allegar la siguiente información:

Comunicación escrita en la que se relacione la siguiente información:

- Nombre completo del peticionario o usuario que habita en el inmueble donde se presentó el daño.
- Ubicación del predio señalando el código de cliente (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 018000414115, el chat en línea o cualquier otro medio habilitado por la entidad para tal fin.
- Correo electrónico o dirección, autorizando notificación de la respuesta.

Si la solicitud es realizada por un tercero, además de los documentos anteriores, deberá presentar la debida autorización o poder que lo faculte para actuar en su nombre, sin necesidad de autenticación.

Esperamos haber atendido lo requerido, reiterando nuestro interés en ofrecer un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

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, opción atención a la ciudadanía y luego 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.

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.

Cordialmente,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO
Proceso: 28045565