

CE7214

Cúcuta, 30 de octubre de 2025

|   |                               |
|---|-------------------------------|
|  <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b>   |                               |
| NÚMERO USUARIO:   | 249568                        |
| PETENTE:  | ERIKA CAROLINA CARDENAS PEREZ |
| TIPO DE RESPUESTA:  | General ( ) Acto (X)          |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:   | 20251020023993/26/09/2025     |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:   | 20251030042215/30/10/2025     |
| Fecha de fijación:  | 25/11/2025                    |
| Fecha de desfijación:   | 01/12/2025                    |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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."</small> |                               |

20251030042215

Señora

**ERIKA CAROLINA CARDENAS PEREZ** Número de cliente: **249568**

Dirección sistema comercial: Kardex 2 (249568) - Vereda La Pelota

Dirección del oficio: Vereda Potrero Grande.

Teléfono: 3146096074

Hacarí, Norte de Santander

Copia: **JEAN CARLOS ORTEGA CARRASCAL**

Personero Municipal San Calixto N.S.

Correo electrónico: [personeria@sancalixto-nortedesantander.gov.co](mailto:personeria@sancalixto-nortedesantander.gov.co)

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020023993 de fecha 26/09/2025  
Proceso: 27992459 - 27992454

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. **20251030040594**

Fecha del acto que se notifica: **17/10/2025**

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



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

## TECNOLOGO D CANAL ESCRITO



**Cúcuta - Norte de Santander**  
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

**Ocaña – Norte de Santander**  
Calle 7, 29 – 183  
Av. Francisco Fernández de Contreras

**Tibú – Norte de Santander**  
Cra. 6, 6-17 El Carmen

**Pamplona – Norte de Santander**  
Cra. 8, Calle 7 Esquina

**Aguachica – Cesar**  
Calle 11, 14-10  
La Ceiba, Esquina

Línea de atención nacional **01 8000 414115** · Correo atención al usuario [cens@cens.com.co](mailto:cens@cens.com.co) · [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co) · Síguenos en:    

CE7214

Cúcuta, 17 de octubre de 2025

20251030040594

Señora

**ERIKA KAROLINA CARDENAS PÉREZ - Usuario No.249568**

Dirección sistema comercial: Kardex 2 (249568) - Vereda La Pelota

Dirección del oficio: Vereda Potrero Grande.

Celular: 3146096074

Hacarí, Norte de Santander

Copia: **JEAN CARLOS ORTEGA CARRASCAL**

Personero Municipal San Calixto N.S.

Correo electrónico: [personeria@sancaixto-nortedesantander.gov.co](mailto:personeria@sancaixto-nortedesantander.gov.co)

Asunto: Respuesta al radicado 20251020023993 del 26/09/2025  
Número de expediente: 201800963

Estimada señora, reciba usted un cordial saludo.

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 – Atención Clientes - Soporte 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 detallado de su caso, expone lo siguiente:

### Petición

El señor Jean Carlos Ortega Carrascal, en calidad de personero Municipal de San Calixto trasladó por competencia, la solicitud de La señora Erika Karolina Cardenas Pérez, presentada en CENS S.A. E.S.P., con oficio identificado con radicado y fecha del asunto, en el que obrando como usuario del servicio asociado a la cuenta No.249568, reporta falla en la prestación del servicio debido a daño de transformados el día 24 de julio de 2025, y a su vez, solicita se indemnicen los daños en equipos eléctricos afectados: nevera, teléfono celular Remix, lavadora y bombillos.

Requiere se repare el transformador que surte energía en el sector y se asuma el valor de los daños.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

## Consideraciones

1. Inicialmente, es necesario indicarle que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Leyes 142 y 143 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes de Prestación del Servicio con CENS S.A. E.S.P. y demás normativas concordantes.
2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a lo requerido, le informamos que se trasladó la solicitud al equipo de mantenimiento de la empresa, obteniendo la siguiente información:

*Según validación realizada, se informa que existen eventos que ocurren en nuestra infraestructura que son generados por agentes externos como condiciones atmosféricas que producen sobretensiones, por lo tanto, son causas que no se tiene control. También, es importante mencionar que según inspección la vivienda no cumple con la normativa en las instalaciones internas.*

*Se verificó el evento reportado a nuestra línea de emergencia según proceso No.27578900 y se observa, que la empresa acudió en el menor tiempo posible para poder normalizar el servicio. Por esta razón, precisamos que la falla obedece estrictamente a factores externos en los que se ha restablecido el servicio y no obedece propiamente a un daño en el transformador.*

Es, es importante mencionar que algunas interrupciones se deben 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. Sin embargo, determinados eventos pueden considerarse como un caso fortuito, es decir, no es un acontecimiento previsible por parte de nuestra empresa o que se esperara que ocurriera y por ende, no se considera una falla que se nos pueda atribuir. Al respecto es preciso traer a colación la Sentencia de la Corte Suprema de Justicia, la cual dispone:

*La imprevisibilidad del caso fortuito es una cuestión de hecho que el juzgador debe apreciar concretamente en cada situación, tomando como criterio para el efecto la normalidad o la frecuencia del acontecimiento, o por el contrario, su rareza y perpetuidad; si tal acontecimiento es frecuente, y más aún, si suele presentarse con cierta periodicidad, no constituye un caso fortuito porque el obligado razonablemente ha debido preverlo y medir su propia habilidad para conjurarlo, o bien abstenerse de contraer el riesgo de no creer que podría evitarlo; por el contrario, si se trata de un evento de rara ocurrencia, que se ha presentado en forma súbita y sorpresiva, hay caso fortuito, porque nadie está obligado a prever lo que es excepcional y esporádico.*

3. Posteriormente, nuestra empresa procedió a ejecutar la inspección técnica No. 32636801 del 16/10/2025, obteniendo el siguiente informe:

*Se realiza revisión por daño de electrodomésticos, se revisó y se halló medidor digital instalado en el poste de la vivienda con display partido, usuario con servicio. Se normaliza servicio, se retira medidor monofásico suministrado por la empresa, se explica procedimiento al usuario, el cual argumenta que por causa de esto que se presentó daño en el transformador y se le quemaron los*

*electrodomésticos de la vivienda. Se verifica instalación y electrodomésticos. Se toma registro fotográfico, se sella y se deja servicio normal.*

Durante la inspección realizada por el posible daño de un electrodoméstico, se verificó que la instalación eléctrica de la vivienda no cuenta con un sistema de puesta a tierra funcional en el gabinete de medida ni en el tablero de distribución. No se evidenció la conexión equipotencial entre el conductor neutro y el sistema de puesta a tierra, ni la existencia de barrajes independientes para neutro y tierra. Asimismo, se observaron dos o más conductores conectados a una misma salida de protección en el tablero de distribución, ausencia de la cantidad mínima de circuitos requeridos y la presencia de conductores tipo dúplex y THHN expuestos a daños físicos por falta de una canalización adecuada. Estas condiciones no se ajustan a las buenas prácticas de instalación eléctrica ni garantizan la seguridad y continuidad del sistema.

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 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.

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.

*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.*

*El suscriptor o usuario bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseña, construye o mantiene la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos.*

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. De acuerdo con la validación realizada por el equipo de mantenimiento CENS, se logra evidenciar que en las redes de baja tensión o redes de media tensión se presentan fallas debido a una causa desconocida que puede ser causa por descargas atmosféricas, fuertes vientos u otras eventualidades que no son controlable por el operador de red. En consecuencia, con base en la revisión técnica y el análisis efectuado por nuestros equipos técnicos, se considera que el daño reportado no es atribuible a CENS S.A. E.S.P.

Nuestra empresa, lamenta la afectación de sus electrodomésticos. Sin embargo, el daño presentado está sujeto a un incumplimiento en las instalaciones internas, responsabilidad del usuario y a eventos fortuitos que no están al alcance de la empresa. Por lo anterior, sugerimos de la manera más respetuosa, realizar las adecuaciones correspondientes en las instalaciones internas a fin de cumplir correctamente con la norma RETIE y de esta manera garantizar unas condiciones de seguridad para sus equipos eléctricos.

- Referente a sus argumentos de presuntas indemnizaciones, es necesario que radicar de manera independiente la reclamación extracontractual y sustenten probatoriamente los presuntos daños y perjuicios.

Cabe aclarar que para que surja la obligación de esta electrificadora de indemnizar perjuicios, se requiere que concurren los siguientes elementos:

**Daño o Perjuicio:** menoscabo de un interés o una lesión de un interés jurídicamente protegido. Debe existir certeza respecto de la existencia del daño.

**Nexo de causalidad:** Debe existir una relación entre el hecho (acción u omisión) y el daño generado.

**Culpa:** Es el factor subjetivo que pretende establecer una relación entre el hecho y la voluntad o querer del presunto responsable. En la responsabilidad civil extracontractual la culpa compromete la responsabilidad del causante.

- Damos claridad a la Personería Municipal, se precisa que el acto administrativo será notificado únicamente a la usuaria peticionaria, en los términos establecidos por la Ley 1437 del 2011, a fin de evitar incurrir en una doble notificación. Una vez, notificada la decisión a la peticionaria, se remitirá copia informativa a la Personería del resultado de la actuación administrativa, conforme a lo solicitado.
- 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.

7. 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,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnólogo D - Atención Clientes – Soporte

Proceso No. 27992459 - 27992454