



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7211

Cúcuta, 30 de octubre de 2025

**FIJACIÓN DE COMUNICACIONES
EN PÁGINA WEB Y CARTELERA**

ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: 253166
PETENTE: GABRIEL PEREZ PEREZ

TIPO DE RESPUESTA: General Acto
RADICADO ENTRADA / FECHA: 2025102002535 - 10/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 2025103004227 - 30/10/2025
Fecha de fijación: 10/12/2025
Fecha de desfijación: 16/12/2025

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 cumplida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."



20251030042279

Señor
GABRIEL PEREZ PEREZ – Usuario No.253166
Dirección: Kardex 528-240 Vereda Llano Suarez
Teléfono: 3123891840
Abrego, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20251020025354 del 10/10/2025
Expediente No.202016812

Respetado Señor, reciba usted un cordial saludo.

Para CENS S.A. E.S.P., 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.

Petición

El señor Gabriel Perez Perez, presentó en CENS S.A. E.S.P, un escrito identificado con radicado y fecha relacionada en el asunto, en el que obrando como usuario del servicio de energía asociado al usuario No.253166, presenta reclamación por daño en equipo eléctrico por falla en la prestación del servicio, indica que el día 07 de octubre de 2025, aproximadamente a las 3:00p.m., en el municipio de Ábrego, se presentó un fuerte aguacero acompañado de descargas eléctricas (rayos), lo cual ocasionó daños en el cable concéntrico y en los siguientes equipos eléctricos: (1) Televisor marca Challenger, modelo LED 32T12T2, serie 181009-00645, (1) Reproductor DVD marca Kalley, modelo K-DVD102, (1) Grabadora marca Sony y (1) Nevera marca ICASA

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

Consideraciones

1. Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos 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 disposiciones aplicables.
2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a lo requerido, le

Cúcuta
Av. Aeropuerto, 5N- 220 Sevilla
PBX (7) 562 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363- Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - César
Calle 11, 14-10 Esquina
PBX (5) 565 4874 - Fax: (5) 565 2516



Grupo-epm

NIT: 890500514-9



informamos que se procedió como primera medida a trasladar su requerimiento a nuestro equipo de mantenimiento, obteniendo el siguiente informe:

Se validó en el informe de eventos de servicio el alimentador ABRC2 y para la fecha que hace mención el peticionario no se evidencian interrupciones. Sin embargo, existen factores externos que impactan constantemente nuestra red como por ejemplo condiciones climáticas o eventos no programados, que son reportados por nuestros usuarios a la línea gratuita de atención nacional 018000414115 y son atendidos oportunamente por nuestras cuadrillas.

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 conjurarla, 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. 32686568 del 22/10/2025, obteniendo el siguiente informe:

Se realiza visita técnica al predio, se habla con el usuario, el cual, manifiesta que se dañaron varios eléctricos, se cancela la orden ya que se realizó mal la solicitud, el código de usuario al cual corresponde la la solicitud es el 253170. Se le indica al usuario que debe volver a realizar la solicitud con los datos de usuario correcto, se toma registro fotográfico.



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

Firma:



Entendido: **Gabriel Pérez**
Identificación: 88147945
Dirección: KDX 528-240 - VDA LLANO SUAREZ
Municipio: Abrego
Fecha Revisión: 22/OCT/2025 11:50 A. M.

En calidad de ENCARGADO, actua la persona Gabriel Pérez que atendió la visita el caso se cierra con estado ORDEN NO EFECTUADA

Finalmente, autoriza a CENS S.A. E.S.P. el tratamiento de sus datos de acuerdo con el Manual de Política y/o Lineamientos para la Gestión y Tratamiento de Datos Personales que puede consultar en www.cens.com.co, atendiendo las finalidades allí señaladas, especialmente las relacionados con trámites internos resultantes de la presente notificación, lo cual puede incluir, en caso de requerirse, contactarle al número de teléfono proporcionado.

Observación:
se te visita técnica al predio, se habla con el usuario el cual manifiesta que se dieron varios eléctricos, se cancela la orden ya que se realizó mal la solicitud, el código de usuario **el cual es el de la solicitud es el 253170**, se le indica al usuario que debe volver a realizar la solicitud con los datos de usuario correctos, se toma registro fotográfico

Consecuente con lo anterior, no fue posible verificar en terreno el presunto daño en equipo eléctrico debido al error en el código de cliente reportado por el solicitante, motivo por el cual, la inspección técnica para validar las instalaciones no fue efectiva y por ende, no se logró determinar un concepto técnico en el que se pueda definir si la falla en la prestación del servicio fue atribuible o no a la empresa.

Así las cosas, se informa al usuario que deberá radicar una nueva solicitud ante CENS S.A. E.S.P., indicando correctamente el código del usuario, con el fin de programar una nueva inspección técnica que permita validar las instalaciones internas, equipo de medida, protecciones y presuntos equipos afectados para proceder a emitir un dictamen técnico que concluya si el daño resulta atribuible o no a la empresa.

Finalmente, se recomienda al usuario disponer de disponibilidad para atender la visita técnica y referenciar las fechas de los eventos, interrupciones o reportes que se hayan efectuado a la línea de atención de emergencias, con el fin de garantizar una adecuada trazabilidad del caso.

4. 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,

JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No. 28139865 - 28139869

SOPORTE CLIENTES PRUEBA DE ENTREGA

Cúcuta
Av. Aeropuerto, 5N- 220 Sevilla
PBX (7) 562 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363- Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - César
Calle 11, 14-10 Esquina
PBX (5) 565 4874 - Fax: (5) 565 2516