



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 15 de enero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 619667	
PETENTE: CLARO CRISTANCHO MALDONADO JOSE ANTO	
TIPO DE RESPUESTA: General (x) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020032281 - 24/12/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030001471 - 15/01/2026	
Fecha de fijación: 23/01/2026	
Fecha de desfijación: 29/01/2026	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por correo "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 vencida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	



20261030001471

Señores

CLARO CRISTANCHO MALDONADO JOSE ANTO – Usuario No. **619667-9**

Dirección: Avenida 38 # 30 - 04 / 12 Barrio La Divina Pastora

Teléfono: 3124139059

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20251020032281 del 24/12/2025

Expediente No. 202317319

Respetados señores, 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

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P un oficio identificado con radicado y fecha del asunto en el que traslada por competencia queja radicada por Claro / Cristancho Maldonado Jose Anto, mediante el cual, se reporta falla en la prestación del servicio en antena. Solicita el restablecimiento del servicio.

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, se procedió a consultar en nuestro sistema comercial la cuenta de usuario, evidenciando que se han registrado eventos de fallas en los que la empresa se ha pronunciado, indicando que se han producido por agentes externos y siempre se ha intentado normalizar el servicio en el menor tiempo posible.

En relación con lo anterior, se evidencia el proceso No. 29021667 del 26/12/2025, observando que el usuario contaba con el servicio de energía en condiciones normales: *La orden de la pastora, se revisó en Medidor tiene servicio normal 118 voltios,*

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

automático de corte de pin disparado, se accionó, quedó servicio normal."

3. 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.

En ese sentido, precisamos que la empresa siempre se encuentra trabajando para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios. Sin embargo, reiteramos que algunos eventos no se encuentran relacionados a fallas que se nos puedan atribuir ya que pueden obedecer a factores externos en los que no existe responsabilidad directa de CENS.

4. Finalmente, recordamos al peticionario que, en caso de presentar alguna falla o daño de emergencia, le recomendamos reportarla a través de nuestra línea 115.
5. En nuestra empresa queremos brindarte cada día una mejor atención. Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



6. CENS S.A. E.S.P. reitera su disposición permanente para atender sus requerimientos, en estricto cumplimiento de la ley y la normatividad vigente, procurando siempre un trato justo, transparente y equilibrado para todos sus usuarios. Agradecemos su



Grupo-epm

NIT: 890500514-9



comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que considere pertinente.

Cordialmente,

JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No. 29021664