

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	Usuario
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020022454 - 08/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030034202 - 21/09/2026
Fecha de fijación:	21/10/2026
Fecha de desfijación:	27/10/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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, 21 de septiembre de 2026

20261030034202

Señor(a)

USUARIO(A)

Dirección: Carrer 33 entre calle séptima y octava
Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020022454 de fecha 8 de septiembre de 2026

Número de expediente: 202025102 – Proceso: 32004247

Estimado Usuario(a),

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.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D – Canal Escrito 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:

La línea de Contacto Transparente de EPM, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 8 de septiembre de 2026, radicado con el número 20261020022454, en el que realiza traslado por competencias del Usuario(a) en el cual, manifiesta su inconformidad por las frecuentes interrupciones del servicio de energía presentadas durante la última semana, ocasionadas, según expone, por disparos recurrentes de la cañuela del transformador, situación que ha generado cortes continuos del suministro eléctrico.

Asimismo, solicita una revisión técnica e inspección integral del transformador con el fin de identificar y corregir la causa raíz de la problemática o, de ser necesario, reemplazar el equipo para normalizar el servicio, indicando además que esta situación le habría generado afectaciones relacionadas con la realización de un electrocardiograma.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, agradecemos la comunicación presentada y valoramos la confianza depositada en nuestra Empresa para dar a conocer las situaciones que pueden afectar la prestación del servicio de energía. Reiteramos nuestro compromiso permanente con la calidad, continuidad y mejora del servicio, así como con la atención oportuna de los requerimientos de nuestros usuarios.

En primer lugar, ofrecemos excusas por los inconvenientes que la situación descrita haya podido ocasionarle. No obstante, al realizar la validación de la información reportada y revisar los datos suministrados, específicamente la dirección indicada como "Carrera 33 entre calle séptima y octava", no fue posible identificar un predio asociado dentro de nuestro Sistema de Información

Comercial, razón por la cual no contamos con elementos suficientes para verificar las condiciones particulares del servicio ni adelantar las validaciones técnicas correspondientes respecto de la situación expuesta.

Por lo anterior, y con el propósito de efectuar un análisis adecuado de la posible falla reportada, le solicitamos amablemente aportar alguno de los siguientes datos de identificación del suministro: número de usuario, dirección exacta del predio, número de medidor o cualquier otra información que permita ubicar el inmueble dentro de nuestros registros. Una vez recibida esta información, podremos gestionar la revisión correspondiente y brindarle una respuesta más precisa frente a los hechos informados.

De igual manera, lamentamos conocer la posible afectación ocasionada a equipos o dispositivos utilizados en el inmueble. En caso de que desee presentar una reclamación por presuntos daños en equipos eléctricos o electrónicos asociados a eventos del servicio de energía, agradecemos remitir una comunicación escrita que contenga la siguiente información:

- Nombre completo del peticionario o de la persona que habita el inmueble donde se presentó el daño.
- Ubicación del predio (dirección, número de cliente, barrio, vereda y municipio).
- Fecha y hora en que ocurrió el evento.
- Descripción detallada de los hechos presentados.
- Identificación de los equipos afectados, indicando marca, serie y referencia.
- Indicación de si la situación fue reportada previamente a través de los canales oficiales de atención, tales como la Línea 115, la línea 018000414115, el chat en línea o cualquier otro medio habilitado por la Empresa.
- Correo electrónico o dirección física autorizada para la notificación de la respuesta.

Asimismo, una vez analizada la información aportada, la Empresa le informará si resulta necesario allegar documentación adicional o realizar algún trámite complementario para continuar con las etapas posteriores del proceso. En caso de que la solicitud sea presentada por un tercero, deberá adjuntarse la respectiva autorización o poder que lo faculte para actuar en nombre del interesado, sin que sea necesaria su autenticación.

Finalmente, reiteramos nuestras excusas por los inconvenientes manifestados y nuestra disposición para atender su caso. Agradecemos remitir la información solicitada para poder efectuar las verificaciones correspondientes y brindarle el acompañamiento requerido de manera oportuna.

Además, lo invitamos cordialmente a calificarnos escaneando el código QR que encontrará al final de esta carta. Su opinión es muy valiosa para seguir mejorando nuestros servicios.

¡Gracias por confiar en CENS!



Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO