

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	PAOLA MONTERREY
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020022317 - 07/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030035159 - 25/09/2026
Fecha de fijación:	05/10/2026
Fecha de desfijación:	09/10/2026
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, 25 de septiembre de 2026

20261030035159

Señora
PAOLA MONTERREY
Correo electrónico: monterreypaola17.19@gmail.com

Asunto: Respuesta al Radicado 20261020022317 del 07/09/2026
Expediente: 202300400 – Proceso: 32005302

Estimada Paola Monterrey,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Para atender adecuadamente las solicitudes del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

En atención al escrito presentado ante CENS S.A. E.S.P., con el radicado y la fecha señalados en el asunto, en el que manifiesta:

"El día de ayer en horas de la tarde estaba lavando, tengo una lavadora mabe Digital y deje mi lavadora encendida y funcionando.

Salí unos 30 minutos y resulta que la luz se fue, volvió y se fue nuevamente de golpe y a mi lavadora Digital se le daño la tarjeta y yo necesito que ustedes me den una respuesta del por qué no avisan cuando van a quitar la luz y a qué hora o en que horarios lo van a hacer. quien me responde a mí por el daño de mi lavadora.

Lo mismo pasó hace unos meses con mi nevera y me tocó pagar el arreglo a mi porque con los apagones se quemó la parte del ventilador y enfriador del congelador. Yo necesito que esta vez me respondan por el arreglo de mi lavadora por qué no pueden quitar la luz así nada más, sin aviso previo y que a la gente se le dañen las cosas y ustedes simplemente no asumen sus responsabilidades y los daños que provocan."

Al realizar la consulta en nuestros sistemas de información con los datos suministrados en su escrito, no fue posible identificar un número de cuenta asociado a su nombre en CENS S.A. E.S.P. Adicionalmente, se evidencia que su comunicación no incluye los datos de

identificación completos ni la fecha exacta en que se presentaron los daños reportados, información que resulta indispensable para adelantar la revisión y verificación técnica correspondiente. por lo que traemos a colación los requisitos de las peticiones, establecidos en la ley 1755 de 2015:

ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

Para realizar la solicitud de reconocimiento por daño en equipo eléctrico debes contar con lo siguiente:

- * Documento de identidad del solicitante
- * Comunicación escrita en la que se relacione la siguiente información:
- * Nombre completo del peticionario, usuario que habita en la instalación afectada por el daño.
- * Ubicación del predio: Dirección, instalación, barrio, vereda, municipio.
- * Fecha y hora del evento.
- * Descripción del siniestro.
- * Descripción de los equipos afectados incluir marca, serie y referencia.
- * Indicación si hubo reporte previo a la Entidad en los canales habilitados para tal fin (Línea de Atención al Cliente 115 o 018000414115, chat en línea, formulario de daños o APP)
- * Correo electrónico o Dirección, autorizando notificación de la respuesta.

En la respuesta suministrada por la Empresa frente a la solicitud, se indicará si se requiere otro tipo de documentos y/o tramites que se deban surtir para la siguiente etapa.

Si la persona que realiza la solicitud actúa en representación de un tercero, deberá presentar, adicional a los documentos anteriores, el poder debidamente otorgado o la autorización que lo faculte para actuar en su nombre, la cual no requiere autenticación.

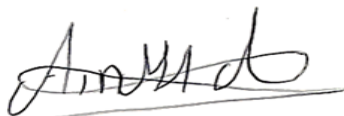
Si llegara a presentarse algún otro inconveniente con el servicio de energía eléctrica, le invitamos a comunicarse con CENS a través de los siguientes canales:

- Línea gratuita 018000 414 115
- Página web: www.cens.com.co

- Reportes de daños y emergencias 115

Recuerde que nuestra empresa, tiene a disposición de los usuarios, el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido por medio de www.cens.com.co Sede electrónica, Asesor virtual disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua y los sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

Cordialmente,



ANYI MELIZA ASCANIO QUINONES
TRABAJADOR EN MISION