CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: 510300
PETENTE: JHON FREY ABRIL DURAN
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020022627 - 09/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030035290 - 28/09/2026
Fecha de fijación: 05/11/2026
Fecha de desfijación: 11/11/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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."

Vigilado Superservicios

CE7214

Cúcuta, 28 de septiembre de 2026 20261030035290

Señor
JHON FREY ABRIL DURAN Usuario 510300
Celular: 3232134379
Dirección: Kardex 321-340 Vereda Los Cedros
El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020022627 de fecha 09/09/2026
Expediente: 202408791
Procesos: 32010886

Estimado señor Jhon,

Les saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brindan de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En este sentido, y en atención a su solicitud, damos respuesta en los siguientes términos:

El señor Jhon Frey Abril Duran, presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito con número de radicado y fecha correspondientes al asunto de la presente comunicación, en el que solicita:

Solicito respetuosamente a Centrales Eléctricas que se realice una investigación técnica y administrativa completa de lo ocurrido, teniendo en cuenta los antecedentes del daño presentado en la red, el retiro parcial de la guaya, la posterior desaparición o corte de la otra parte y, finalmente, la falla eléctrica ocurrida el día 06 de septiembre de 2026 que ocasionó la muerte de uno de mis animales y afectó gravemente a otro.

De igual manera, solicito que, una vez analizados los hechos, se determine la responsabilidad que corresponda y se dé respuesta frente al reconocimiento de los daños y perjuicios ocasionados, incluyendo:

- *El valor del toro fallecido: $4.500.000.*
- *El valor de la novilla afectada: $9.000.000, en caso de que no sobreviva.*
- *Los gastos veterinarios y demás gastos en los que se incurra como consecuencia de la descarga eléctrica.*
- *Los demás daños que puedan ser determinados mediante la investigación correspondiente.*

Solicito que se tengan en cuenta las circunstancias anteriormente expuestas y que se realice la respectiva verificación técnica del lugar, de la red eléctrica y de las actuaciones realizadas previamente por el personal de Centrales Eléctricas, con el fin de establecer con claridad qué ocasionó la descarga y si existe relación entre el daño previamente reportado y los hechos ocurridos el 06 de septiembre.

Inicialmente, le informamos que la solicitud relacionada con el reconocimiento de los presuntos daños y perjuicios ocasionados fue atendida mediante la comunicación emitida el 22 de septiembre de 2026, identificada con el radicado de salida No. 20261030034478. Por tal razón, en la presente respuesta nos centraremos en el análisis de las condiciones técnicas y de seguridad evidenciadas en el lugar de los hechos, con el fin de brindar un pronunciamiento específico frente a los aspectos que aún se encuentran pendientes de atención.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de brindar una solución de fondo a su solicitud, se informa que se realizó la revisión con número de proceso 32006766, en la cual se reportó lo siguiente:

Con el fin de restablecer las condiciones normales del servicio, se efectuó el reemplazo de una estructura de media tensión tipo R300 que había colapsado debido a la caída de la línea ocurrida meses atrás. Durante la atención de la situación se evidenció además el hurto de parte de la infraestructura, por lo que fue necesario recoger el tramo de línea afectado y reconfigurar la red mediante la instalación de una estructura tipo R200.

Para la ejecución de los trabajos se utilizaron materiales nuevos, entre ellos dos (2) postes de fibra de 12 metros clase 750, identificados con las series 406066-65 (F263398) y 405633-98 (F263306), cien (100) metros de cable extra resistente de 1/4, diez (10) kilogramos de galvanizado, dos (2) aisladores poliméricos, tres (3) guardacabos de 5/8, cinco (5) tensores de 5/8, cuatro (4) pernos de 12 de 5/8 y cinco (5) metros de conductor ACCR No. 2.

Adicionalmente, se reutilizaron algunos materiales que se encontraban en condiciones adecuadas para su uso, correspondientes a cuatro (4) herrajes tipo 115, cuatro (4) grapas de retención, un (1) tensor de 7/8, ocho (8) aisladores de porcelana, veinte (20) metros de cable extra resistente de 1/4 y tres (3) guardacabos.

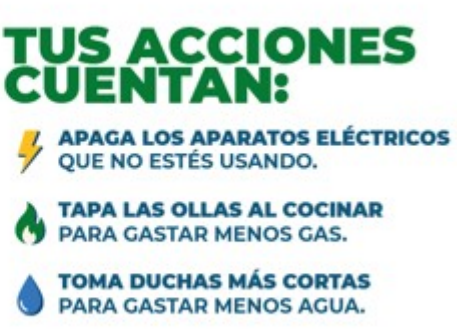
Una vez finalizadas las labores de adecuación y reconstrucción de la infraestructura eléctrica, se logró restablecer la prestación normal del servicio de energía el día 11 de septiembre de 2026 a las 5:00 p. m. (17:00 horas).

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, en caso de requerir información adicional le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co haciendo clic sobre botón "Sede electrónica" seleccionando opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en horario lunes a viernes 8:00 am - 4:00 pm jornada continua, sábados 8:00 am - 12:00 pm.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia a través del siguiente enlace:

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.





Cordialmente,

Diego Rangel.

DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO