

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	Anonimo
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020022455 - 08/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030035431 - 28/09/2026
Fecha de fijación:	20/10/2026
Fecha de desfijación:	26/10/2026
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, 28 de septiembre de 2026

20261030035431

Señor(a)

PETICIONARIO ANÓNIMO

Dirección: Carrera 33 entre Calle 7 y 8
Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado No. 20261020022455 del 08/09/2026
Expediente No.202302608

Respetada(a) Señor(a), 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

Peticionario anónimo, presentó en CENS S.A. E.S.P., un oficio identificado con radicado y fecha del asunto, en el que obrando como usuario del servicio de energía presenta queja por falla en la continuidad del servicio de energía eléctrica, manifestando que durante la última semana la cañuela del transformador se dispara frecuentemente, ocasionando cortes del servicio. Solicita a CENS realizar una revisión técnica e inspección integral del transformador, con el propósito de identificar la causa de la falla, solucionar la situación o, de ser necesario, reparar o reemplazar el equipo y normalizar la prestación del servicio.

Adicionalmente, manifiesta que la situación le está generando una afectación personal, indicando que es paciente y se encuentra afectado por un electrocardiograma, por lo que requiere una atención prioritaria de la situación.

No relaciona datos de contacto.

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 respuesta a lo solicitado, nos permitimos informar que, una vez realizada la verificación preliminar de la información suministrada, se evidenció que la comunicación fue remitida a través del buzón de Contacto Transparente, mecanismo dispuesto por la empresa para la recepción de reportes relacionados con asuntos de transparencia y demás materias propias de dicho canal, y no a través de los canales institucionales habilitados para la presentación y radicación de peticiones, quejas y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica, tales como el correo institucional dispuesto para atención al usuario (cens@cens.com.co), el portal web o los demás mecanismos de atención establecidos por CENS.

No obstante lo anterior, y en garantía del derecho fundamental de petición, CENS realizó la revisión de la información contenida en el reporte. Como resultado, se encontró que la comunicación fue presentada de manera anónima y no contiene información suficiente que permita individualizar al usuario o identificar de manera precisa el servicio respecto del cual se solicita la intervención. En particular, no se suministra nombre o identificación del peticionario, número de cliente o usuario, número de cuenta, teléfono, correo electrónico u otro dato de contacto; adicionalmente, la ubicación indicada corresponde únicamente a unas referencias de calles y al municipio, sin identificar de manera completa el barrio, inmueble, instalación o número de transformador involucrado. En consecuencia, con los datos disponibles no ha sido posible asociar de manera cierta el reporte con una cuenta, instalación o elemento específico de la infraestructura eléctrica de CENS ni establecer un medio para comunicar al interesado una eventual actuación o decisión.

Al respecto, el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 establece el contenido mínimo que debe contener toda petición:

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.
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.

En el presente caso, además de tratarse de una comunicación anónima, la información suministrada no permite identificar con suficiente precisión el servicio, inmueble, cuenta o infraestructura a la que se refiere la situación reportada, circunstancia que impide efectuar una verificación particular sobre el suministro y adoptar una decisión específica respecto de un usuario determinado.

Por lo anterior, para que CENS pueda adelantar una revisión particular y emitir un

pronunciamento de fondo respecto de la situación informada, será necesario que el interesado presente nuevamente su solicitud a través de alguno de los canales institucionales habilitados para la recepción de peticiones, quejas y reclamo, suministrando, en la medida en que disponga de ellos, los datos que permitan individualizar el servicio, tales como nombre del usuario o titular, número de cliente o cuenta, dirección completa del inmueble, incluyendo barrio o sector, municipio, teléfono y correo electrónico para efectos de contacto y notificación, así como una descripción concreta de la situación presentada y, si se conoce, la identificación del transformador o infraestructura presuntamente afectada.

Lo anterior permitirá a CENS realizar las consultas correspondientes en sus sistemas comerciales y técnicos, verificar los reportes y eventos registrados, identificar el circuito, transformador o red asociados y, de ser técnicamente procedente, programar las actuaciones de inspección, mantenimiento o intervención que correspondan. La información solicitada no constituye una exigencia meramente formal, sino que resulta necesaria para individualizar el objeto de la actuación y permitir una respuesta de fondo, congruente y verificable, conforme al régimen del derecho de petición. El artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 prevé precisamente el trámite aplicable cuando una petición está incompleta o cuando se requiere una gestión a cargo del peticionario que resulte necesaria para adoptar una decisión de fondo.

3. Ahora bien, de manera preliminar y general, CENS considera pertinente aclarar que la ocurrencia de una interrupción o afectación en el servicio no permite establecer automáticamente la existencia de responsabilidad de la empresa ni la procedencia de una indemnización por los daños que eventualmente manifieste un usuario. El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que la prestación continua de un servicio de buena calidad constituye una obligación principal de la empresa y denomina “falla en la prestación del servicio” su incumplimiento; a su vez, el artículo 137 contempla las reparaciones derivadas de dicha falla y establece expresamente que la indemnización de perjuicios no procede cuando la situación obedezca a fuerza mayor o caso fortuito.

De igual manera, la Ley 142 de 1994 prevé que determinadas suspensiones realizadas para efectuar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos o racionamientos por fuerza mayor, cuando se haya dado aviso amplio y oportuno a los usuarios, no constituyen falla en la prestación del servicio en los términos de la ley. En consecuencia, la determinación de si un evento corresponde a una falla imputable a la Empresa, a una situación de fuerza mayor o caso fortuito, a una condición externa de la red o a cualquier otra circunstancia requiere necesariamente la identificación concreta del evento y su correspondiente verificación técnica y documental, lo cual no resulta posible con la información actualmente suministrada.

Así las cosas, CENS no desconoce la situación reportada ni la importancia que pueden revestir las afectaciones relacionadas con la continuidad y seguridad del servicio; sin embargo, con la información actualmente disponible no es posible asociar el reporte a un servicio, usuario, instalación o transformador determinado ni adelantar una actuación técnica individualizada. Por ello, se invita al interesado a presentar nuevamente la solicitud a través de los canales institucionales habilitados, suministrando la información

necesaria para su adecuada identificación y trámite, momento en el cual CENS podrá efectuar las verificaciones técnicas correspondientes y adoptar las medidas que resulten procedentes conforme al régimen de servicios públicos domiciliarios y a la regulación aplicable.

4. En caso de presentarse una situación de riesgo inminente, ya sea por agentes externos o condiciones que comprometan la seguridad de las personas o de la infraestructura eléctrica, deberá comunicarse de manera inmediata con la línea gratuita 115 o al 018000414115, a fin de que la empresa brinde la atención oportuna correspondiente.
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 comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que considere pertinente.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnólogo D Atención Clientes Soporte

Proceso No. 32049747

Grupo epm

**JUNTOS
SOMOS
MÁS
FUERTES**
QUE EL FENÓMENO DE
EL NIÑO

TUS ACCIONES CUENTAN:



APAGA LOS APARATOS ELÉCTRICOS
QUE NO ESTÉS USANDO.



TAPA LAS OLLAS AL COCINAR
PARA GASTAR MENOS GAS.



TOMA DUCHAS MÁS CORTAS
PARA GASTAR MENOS AGUA.