CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: 0
PETENTE: ISMAEL CASTRO
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020023352 - 15/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030036394 - 05/10/2026
Fecha de fijación: 03/11/2026
Fecha de desfijación: 09/11/2026

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."

CE7214

Cúcuta, 05 de octubre de 2026

20261030036394

Señor
ISMAEL CASTRO
Correo e[redacted]
Celular: [redacted]

Asunto: Respuesta al radicado 20261020023352 de fecha 15/09/2026
Expediente: 202300400
Proceso: 32086131

Estimado señor Ismael,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

El señor Ismael Castro radicó en CENS S.A. E.S.P. un escrito con fecha y radicado señalado en el asunto de la presente comunicación, en el que manifiesta:

Sufrimos un apagón que duro 2 horas 1/2 horas nocturnas pensé que estaba viviendo, pero Con la diferencia que quitan la luz.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de atender la petición presentada, informamos que no fue posible ubicar al usuario en nuestros sistemas de información. Esto se debe a que en el escrito no se suministró ningún dato que permitiera realizar la identificación correspondiente, lo cual es necesario para avanzar con lo solicitado.

Le invitamos a presentar un dato que nos permita identificar la cuenta como código de cliente, número de medidor, dirección exacta del recibo, entre otros, el cual puede ser presentado a través de nuestros canales de atención habilitados como nuestras oficinas de atención, el correo cens@cens.com.co o en la página web de CENS en el apartado de sede electrónica, radica tu PQR. https://www.cens.com.co/, con el fin de dar trámite a su solicitud.

A manera informativa le recordamos que el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes CCU señala en el numeral primero de la cláusula 61 que las peticiones, quejas que se presenten por escrito deberán contener:

a. La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
c. El objeto de la petición, queja o reclamación.
d. Las razones en que se apoya.
e. La relación de los documentos que se acompañan.
f. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
g. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, CENS exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
h. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.
i. Indicación del número de cuenta del SUSCRIPTOR o USUARIO y/o número del medidor, o copia de la factura.
j. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

En caso de una solicitud conjunta de varios SUSCRIPTORES o USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios, con el fin de responder a cada uno de ellos, salvo que los mismos suscribientes determinen que la respuesta se dirija solo a uno, entendiéndose como válida esta respuesta para todos.

Si el petente actúa en representación de un tercero, este deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho. Si es apoderado debe presentar el poder debidamente otorgado y si es mandatario debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de CENS a lo expresamente autorizado.

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