CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 08 de octubre de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 192097
PETENTE: MARIA SORAIDA RIOS DE GAMEZ
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020021909 - 3/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030037031 - 8/10/2026
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."

Vigilado Superservicios

20261030037031

Señora
MARIA SORAIDA RIOS DE GAMEZ Usuario **192097**
Dirección: [redacted]
Teléfono: [redacted]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020021909 de fecha 03/09/2026
Proceso: 31953971

Reciba un cordial saludo:

CENS S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa, relacionada con el número del asunto, a través del presente aviso:

Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20261030034708**
Fecha del acto que se notifica: **23 de septiembre de 2026**

Contra esta decisión no procede ningún recurso, dado que se observa que el motivo de inconformidad recae sobre daños causados en equipos de su propiedad, y de acuerdo el artículo 154 de la ley 142 de 1994, no es objeto de recursos en la actuación administrativa.

Se hace constar que la notificación por aviso se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 23 de septiembre de 2026

20261030034708

Señora
MARIA SORAIDA RIOS DE GAMEZ Usuario **192097**
Dirección [redacted]
Teléfono:
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020021909 de 03/09/2026
Expediente: 202610841

Reciba un cordial saludo Estimada señora María,

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.

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 la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes:

La señora María Soraida Ríos de Gamez informa que el 26/08/2026 siendo aproximadamente las 9 de la mañana se presentó un daño en el sector y se fue la luz y se reestableció como a las 6 de la tarde. Indica que asistieron los técnicos de cens y repararon las redes pero cuando llego la energía su nevera quedo dañada, como consecuencia de ese apagón, la nevera es marca HACEB Modelo H7164NT40.

Consideraciones

Inicialmente informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio técnico.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución a lo requerido, le informamos que se realiza inspección N° 33940678 por parte de la cuadrilla el día 14 de septiembre de 2026 en donde nos indican:

Se validan instalaciones internas incumpliendo normatividad vigente, se le informo al cliente, se anexa acta de verificación posible daño a electrodomésticos.

De acuerdo con lo anterior se emite el siguiente concepto técnico:

Según registro fotográfico y en el acta de verificación de posible daño de electrodoméstico se evidencia que no tiene sistema de puesta a tierra verificable, no tiene conexión sistema de puesta a tierra en tablero de distribución, no se encuentra el neutro con la tierra equipotencializados y se evidencia que las instalaciones eléctricas donde se generó la posible afectación no están conectados al conductor sistema puesta a tierra.

Dicho lo anterior la instalación eléctrica no cumple con los requerimientos mínimos exigidos por el RETIE. El cual es de estricto cumplimiento para la protección de los elementos y/o electrodomésticos del predio.

Ahora bien, Una vez consultada nuestra base de datos de los informes operativo e informe de reporte de eventos por llamadas, se informa que el usuario 192097 asociado al transformador 1T01071 y alimentador SEVC7 no registra interrupciones el día 26 de agosto, así mismo es importante informar que tampoco se registran llamadas de informe de eventos para este día por parte de otros usuarios.

Analizada la información recolectada se evidencia que el usuario no cumple con lo exigido en el RETIE, el cual es de estricto cumplimiento para la protección de los equipos eléctricos de la instalación. Según lo informado por el equipo de trabajo encargado, el usuario asociado al transformador 1T01071 y al alimentador SEVC7 no registra interrupciones del servicio el día 26 de agosto de 2026, fecha indicada en la reclamación, y tampoco se evidencian reportes de llamadas por eventos del servicio por parte de otros usuarios del sector para ese mismo día.

De acuerdo con lo recolectado el daño de electrodoméstico se considera No Atribuible a CENS.

De otra parte, es importante precisar que el Articulo 154 de la Ley 142 de 1994, de manera expresa, señala en que eventos hay lugar al recurso de reposición y en subsidio de apelación, siendo estos: contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en otros términos, la ley delimita la materia sobre la cual recae la impugnación.

En ese sentido, es dable concluir que frente a la decisión del presente caso no procede ningún recurso, dado que se observa que el motivo de inconformidad recae sobre daños causados en equipos de su propiedad, y de acuerdo con la norma citada, no es objeto de recursos en la actuación administrativa.

Ha sido un verdadero gusto atenderle, quedamos atentos ante cualquier duda que pueda surgir, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de césar y bolívar): Las 24 horas del día o al WhatsApp 3232315115, asimismo recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co, opción servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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 servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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 mediante el siguiente QR que podrás escanear:

Cordialmente,

Belkys Z. Toloza.

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Número de proceso: 31953971 - 31953979