CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 678700
PETENTE: ALFONSO ARCHILA MEDELO
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020024814 -26/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030037358 - 09/10/2026
Fecha de fijación: 19/11/2026
Fecha de desfijación: 25/11/2026
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, 09 de octubre de 2026

20261030037358

Señor
ALFONSO ARCHILA MEDELO Usuario 678700
Dirección: Noa Manzana 34 - Casa 15 Noa - Vereda Pueblo Nuevo
Correo electrónico: marcelaibethqp.miqp2@gmail.com
Teléfono: 3226104409
La Esperanza, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020024814 de fecha 26 de septiembre de 2026
Número de expediente: 202612148 – Proceso: 32271870

Estimado señor Alfonso,

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.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D – Canal Escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

El señor Alfonso Archila Medelo, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 26 de septiembre de 2026, radicado con el número 20261020024814, en el que el medidor se encuentra generando chispas.

Antes de analizar el caso en particular, es oportuno precisar que el término para dar trámite se cuenta por regla general desde el mismo día de la radicación. Sin embargo, es importante aclarar que para CENS S.A. E.S.P. los sábados, domingos y festivos no se consideran días hábiles, al igual que el horario de 6:00 pm a 6:00 am de lunes a viernes.

En consecuencia, el buzón electrónico y las oficinas de algunas localidades autorizadas podrán recibir solicitudes en días u horarios no hábiles, conforme con lo señalado en el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021 que modifica el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011. Por ende, aunque su solicitud se recibió el 26/10/2026, el vencimiento para la respuesta de su petición inició a contarse desde el día hábil siguiente a la fecha de su radicación, es decir, desde el 28/10/2026.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que valoramos la comunicación realizada y agradecemos que nos haya informado oportunamente sobre la situación presentada, ya que este tipo de reportes nos permite actuar de manera inmediata para proteger la seguridad de las personas y garantizar la adecuada prestación del servicio. En CENS S.A. E.S.P. mantenemos nuestro compromiso permanente con la atención oportuna de las novedades reportadas por nuestros usuarios y con la mitigación de cualquier

condición que pueda representar un riesgo.

En atención a lo manifestado, se generó el evento No. 4260103210, mediante el cual nuestro personal técnico se desplazó al lugar y evidenció que el cable que alimentaba el repetidor se encontraba en corto circuito. Por tal motivo, se procedió a aislar el peligro desde la caja de distribución, eliminando la condición de riesgo identificada y restableciendo las condiciones normales de operación del servicio.

Así mismo, durante la visita se identificó que el repetidor se encontraba quemado, razón por la cual la situación fue escalada al área encargada para que adelante las gestiones correspondientes y se continúe con el tratamiento integral de la novedad detectada.

Asimismo, de manera informativa le indicamos que para una comunicación más rápida frente a fallas en la prestación del servicio, condiciones de riesgo o situaciones que puedan afectar la seguridad de las personas o de la infraestructura eléctrica, lo invitamos a comunicarse a través de la línea gratuita nacional 018000414115 o marcando 115, donde estaremos atentos a brindarle la atención requerida de manera oportuna.

Esperamos que la atención brindada contribuya a generar tranquilidad frente a la situación reportada. Reiteramos que para CENS S.A. E.S.P. la seguridad de nuestros usuarios y la atención oportuna de sus requerimientos constituyen una prioridad, motivo por el cual continuaremos trabajando con responsabilidad, compromiso y vocación de servicio.

Además, lo invitamos cordialmente a calificarnos escaneando el código QR que encontrará al final de esta carta. Su opinión es muy valiosa para seguir mejorando nuestros servicios.

¡Gracias por confiar en CENS!

Cordialmente,

EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO