

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	99551
PETENTE:	DARWINS SAMIR LOPEZ ZULBARAN
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020008536 - 08/04/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030015357 - 24/04/2025
Fecha de fijación:	06/05/2025
Fecha de desfijación:	12/05/2025
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 setimo del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 24 de abril de 2025

20251030015357

Señor

DARWINS SAMIR LOPEZ ZULBARAN

Dirección: Calle 7 18-56 - Aniversario II

Teléfono: 3028558440

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020008536 del 08/04/2025

Número de expediente: 202506332

Apreciado Darwins,

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, La tecnóloga D del 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 Darwins Samir Lopez Zulbaran, presentó en CENS S.A. E.S.P., escrito el 08/04/2025, radicado con el número 20251020008536, en el que solicita cambio de modalidad del servicio de energía, de pospago a prepago.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que la oferta de servicio público domiciliario de energía recargable está dirigida para los suscriptores y/o usuarios residenciales del mercado regulado de CENS que cumplan con las condiciones del mercado objeto. Para el cambio de modalidad de pospago a prepago, la oferta está dirigida a los usuarios que presenten deterioro de cartera:

1. Suscriptores/Usuarios con el servicio público de energía en mora por un tiempo mayor o igual a cinco (5) períodos de facturación mensual, tres (3) períodos de facturación bimestral o dos (2) períodos de facturación trimestral continuos sin cancelar y con un deterioro de cartera igual o superior al 70%.
2. Suscriptores/Usuarios con el servicio de energía en mora con un deterioro del 100% de la cartera.
3. Suscriptores/Usuarios que hayan presentado incumplimiento en acuerdos de pago de mínimo tres (3) periodos.

De acuerdo con lo mencionado, se precisa al usuario que, al no presentar deterioro en la cartera, es decir, deuda del servicio, no cumple con las condiciones del mercado objeto, por lo que no es procedente dar trámite a la solicitud de cambio de servicio de pospago a prepago.

De otro modo, le informamos que podrá solicitar la financiación de la deuda de energía, en una de las salas de atención al cliente de CENS, allegando los documentos requeridos para el trámite:

1. Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería. (dejar copia).
2. Documento que acredite el vínculo con el inmueble:

Para propietario alguna de las siguientes 2 opciones:

*Impuesto Predial original correspondiente al último año. (Dejar copia)

*Certificado de Tradición y Libertad vigente. (Dejar copia).

Para arrendatario:

*Contrato de arrendamiento original el cual debe estar vigente. (Dejar copia).

Nota: Si el contrato de arrendamiento del suscriptor es verbal, es necesario la presentación personal del propietario, para que realice la financiación.

Si el contrato se renueva automáticamente: Verificar con el arrendador, la vigencia de este de manera telefónica o con documento que lo certifique. En todo caso el plazo de la financiación no debe ser superior a la fecha del vencimiento del contrato.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, si desea información adicional con gusto lo atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, o al WhatsApp 3232315115, puede agarrarnos dentro de sus contactos y estaremos a la mano para servirle.

Finalmente, recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido. Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

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.

Cordialmente,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 25784050

PRUEBA DE ENTREGA - SOPORTE CLIENTES

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

Línea de atención nacional **01 8000 414115** · Correo atención al usuario cens@cens.com.co · www.cens.com.co · Síguenos en:    