

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 215843	
PETENTE: GLORIA MARINA ESPINOSA	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020013080 - 29/05/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030023425 - 19/06/2025	
Fecha de fijación: 02/07/2025	
Fecha de desfijación: 08/07/2025	
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 retiro del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 19 de junio de 2025

20251030023425

Señora

GLORIA MARINA ESPINOSA Usuario **215843**

Dirección: Calle 23 N°13-21 Callejuela Alfonso López

Correo: darioalvapreusuariocomfa@gmail.com

Teléfono: 3192274481

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020013080 de fecha 29/05/2025
Expediente: 202510369

Reciba un cordial saludo Estimada señora Gloria,

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 - Gestión Comercial 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:

La señora Gloria Marina Espinosa, presenta escrito ante CENS S.A E.S. P con radicado y fecha del asunto en el que solicita: oportunidad para solventar la deuda actual, que se ampare el servicio de energía eléctrica, argumentando que tanto ella como sus hijos padecen de condiciones de salud que requieren especial atención.

De acuerdo con el contenido de la petición y para dar respuesta a la misma, nos permitimos informar que se realiza revisión en nuestro sistema comercial y el usuario 215843 actualmente se encuentra al día en sus obligaciones.

Adicionalmente, informamos que, para realizar una evaluación en caso de condiciones de salud especiales, será necesario presente una nueva solicitud, adjuntando los siguientes requisitos exigidos para clientes con esta condición:

- Fotocopia del documento del usuario y/o paciente que presenta tal la enfermedad.
- Fotocopia de la última formula médica y/o epicrisis expedida por la IPS y/o EPS.
- Fotos del equipo médico instalado en la casa (Nebulizador, Diálisis, equipo para oxígeno portátil, etc.), este requisito es opcional.
- Autorización de tratamiento de datos personales debidamente diligenciada y firmada, la cual se remite como anexo a la presente comunicación. Este documento es obligatorio.

Una vez recibida la documentación completa, se procederá a realizar la revisión correspondiente con el fin de analizar la viabilidad de la solicitud y determinar si procede conforme a la normatividad legal vigente.

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115 o #515 o al WhatsApp 3232315115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic en sede electrónica o eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

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,



FABIOLA ANDREA VILLABONA MORENO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 26487577