

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

20251030038664

Abrego, 02 de Octubre de 2025

Señor(a)
ISABEL AREVALO ORTIZ
KDX U11 204 - VILLA CELMIRA
Teléfono 3108145715
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 1153890-1
Radicado número: 27779636 de 12 de Septiembre de 2025

Respetado Señor(a): ISABEL AREVALO ORTIZ

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS en respuesta a su requerimiento radicado con el número del asunto, por medio del cual solicita:

La señora Isabel Arévalo Ortiz, identificada con cédula 60.414.279 expedida en Abrego, teléfono: 3108145715, en su calidad de propietaria reporta queja por no la entrega de factura, manifiesta que hace (2) dos meses correspondientes a Julio y agosto, no se están entregando facturas en el predio, lo cual ha provocado que el inquilino no pueda cancelar la facturas. Siendo así que esto ha provocado que se presenten períodos de atraso acumulando valores y así mismo la probabilidad de la suspensión del servicio de energía. Autoriza recibir respuesta de comunicación en la dirección del predio debido a que no cuenta con correo electrónico.

Se permite comunicar:

Estimada señora Isabel Arévalo Ortiz,

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.

Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la Entrega inoportuna o no entrega de la factura. Por lo que se verifica situación encontrando lo siguiente:

- Actividad realizada conforme a los procedimientos.
- Error de lectura en el periodo anterior.
- Factura marcada como "Factura No Entregada"
- Se verifica entrega con usuarios vecinos quienes no presentan novedad en la entrega.

Se realiza visita al inmueble, encontrándose solo al momento de la inspección, sin que

nadie atendiera en el lugar. Durante la verificación, se evidencia que en el periodo anterior no se entregó la factura correspondiente, ya que fue retenida debido a un error en la lectura registrada. Asimismo, en el periodo actual, tampoco se entregó la factura, dado que no se generó impresión como consecuencia del error cometido en el periodo anterior.

De esta manera se da respuesta y atiende queja presentada por el usuario ante el cliente 1153890.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y qué juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	1153890
PETENTE:	ISABEL AREVALO ORTIZ
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27779636 12/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030038664 02/10/2025
Fecha de fijación:	24/10/2025
Fecha de desfijación:	30/10/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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."	