



FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1561465
PETENTE:	CLARO ALEXANDER
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA	20251020025077/07/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA	20251030041541/24/10/2025
Fecha de fijación:	06/11/2025
Fecha de desfijación:	12/11/2025
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."	



CE7214

Cúcuta, 24 de octubre de 2025

20251030041541

Señores

CLARO ALEXANDER Número de cliente: **1561465**

Km 1 Vía Riohacha - Santa Marta

Teléfono: 3114536785

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta a radicado 20251020025077 de fecha 07/10/2025
Número de expediente: 202525501

Apreciados señores,

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. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

El señor Claro Alexander presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito radicado con el número 20251020025077 el día 07/10/2025, en el que manifiesta ausencia de fluido eléctrico.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, le informamos que al realizar la verificación en nuestro sistema comercial, no se encontró registro asociado al número de usuario aportado.

Para poder identificar correctamente el punto de suministro afectado y realizar la revisión correspondiente, es necesario que nos proporcione el número de usuario correcto. Este número se encuentra ubicado en la parte superior derecha de la factura de energía, resaltado en color amarillo.

Una vez contemos con el dato correcto, procederemos con la investigación de lo ocurrido y la atención técnica que corresponda.

En caso de requerir información adicional, le recordamos que contamos con un canal de atención, diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida, oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co, haciendo clic en el botón 'Sede electrónica' y seleccionando la opción 'Asesor Virtual'. Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

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.

Atentamente,



LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE

Tecnólogo D Atención Clientes Soporte

Proceso: 28084821