

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: <u>512246</u>	
PETENTE: <u>LEONARDO JAVIER JAIMES CARRILLO</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ☐	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20251020024984/07/10/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030041834/28/10/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>11/11/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>18/11/2025</u>	
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, 28 de octubre de 2025

Señor

LEONARDO JAVIER JAIMES CARRILLO Usuario 512246

Dirección: Avenida 38 29 03 Manzana K Lote 18 - Belén de Umbría

Teléfono: 3507224389

Cúcuta, Norte de Santander

20251030041834

Asunto: Respuesta al radicado 20251020024984 de fecha 07/10/2025
Número de expediente: 202203537 Proceso: 28074702

Estimado señor Leonardo Javier,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

En respuesta al traslado por competencia recibido La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), en el que se informa que El señor Leonardo Javier Jaimes Carrillo, *necesita cambiar el contador que vale 450.000mil ya que la instalación esta viable. funcional ya que es cambiar de postpago a prepago ya que es estrato I belén de umbría la pastora calle 29 38-181k.*

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, procedemos a emitir respuesta en los siguientes términos:

Como primera medida, informamos que se procedió a consultar nuestro sistema de información comercial y se evidencia que esta misma solicitud fue recibida en CENS bajo los radicados 20251020022027, 20251020022348, 20251020023126, 20251020023159 y 20251020023161, en las cuales se solicitaba el cambio de medidor de energía a prepago.

Siendo atendidas por unidad de materia mediante la comunicación No. 20251030037198, emitida el 24 de septiembre de 2025, en la cual se detallaron los requisitos necesarios para realizar el cambio a energía recargable. Asimismo, se proporcionó información pertinente para gestionar la financiación de la deuda de energía, la cual anexamos nuevamente para su conocimiento.

En ese orden de ideas, se tiene que la solicitud instaurada por el usuario respecto al cambio de medidor a prepago ya fue debidamente tramitada por la empresa.

Reiteramos con entusiasmo nuestro compromiso de brindar un servicio que responda de manera efectiva y cálida a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Si requiere información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115 o por WhatsApp al número 3232315115. Puede agregarnos a sus contactos y estaremos siempre disponibles para servirle con gusto.

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,



OLGA LILIANA GARCIA PEREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO