

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

20251030044005

El Tarra, 11 de Noviembre de 2025

Señor(a)

YESSICA TORREZ

KDX I2 081 A AHS LAS VEGAS - EL TARRA

Teléfono 3144537723

Correo Electrónico

El Tarra, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 1108330-4

Radicado número: 28204490 de 21 de Octubre de 2025

Respetado Señor(a): YESSICA TORREZ

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 Yessica Torrez identificada con cédula 26553404, celular 3144537723, en calidad de usuaria, presenta queja por la no entrega de la factura, manifiesta ha tenido que acercarse a la oficina en repetidas ocasiones por su factura.

Se permite comunicar:

Apreciada señora Yessica,

Reciba un cordial saludo.

Le agradecemos sinceramente por brindarnos la oportunidad de conocer sus necesidades, lo cual nos permite avanzar en la construcción de soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

En atención a su solicitud, identificada en el asunto como inconformidad por la no entrega de la factura en el inmueble del cliente 1108330, nos permitimos informarle lo siguiente:

- La actividad se realizó conforme a los procedimientos establecidos.
- El predio no cuenta con un sitio seguro para la entrega de la factura (buzón).
- El equipo de medida se encuentra ubicado en el poste.

Durante la visita técnica, atendida por usted, se verificó que en este período la factura fue entregada oportunamente. Sin embargo, se evidenció que el inmueble no dispone de un lugar seguro para dejar la factura, ya que la vivienda es de tabla y existe el riesgo de

pérdida por acción del viento. Por ello, se recomienda instalar un buzón que permita dejar la factura en un sitio seguro.

Asimismo, se constató que el equipo de medida está ubicado en el poste y que la entrega certificada a los usuarios vecinos se ha realizado de manera oportuna.

Esperamos que esta información atienda su requerimiento y le ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, reiterándole nuestro compromiso de mejorar continuamente nuestro servicio.

En CENS, trabajamos con el propósito de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, que incluye la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos, y nuestras disposiciones internas que regulan competencias, procedimientos y procesos.

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,



CLAUDIA PATRICIA PENARANDA LOP
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 0

 CENS	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>1108330</u>	
PETENTE: <u>YESSICA TORREZ</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28204490 21/10/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030044005 11/11/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>18/12/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>24/12/2025</u>	
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 vencida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	