

COMUNICACIÓN 20251030044203

7200
CE7214

Abrego, 12 de Noviembre de 2025

Señor(a)
FRAN YURY AREVALO ALVAREZ
KDX 012-248-3 - VILLA JULIANA
Teléfono 3102416265
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 1117606-2
Radicado número: 28243636 de 23 de Octubre de 2025

Respetado Señor(a): FRAN YURY AREVALO ALVAREZ

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 Fran Yury Arévalo Álvarez, identificada con cédula de ciudadanía No. 37.273.264 expedida en Cúcuta, teléfono 310 241 6265, en su calidad de propietaria del inmueble, presenta una queja por la no entrega correcta de la factura correspondiente al cliente No. 1117606. Manifiesta que las facturas no están siendo entregadas directamente en el inmueble de su propiedad, el cual se encuentra ubicado en un segundo piso, sino que están siendo dejadas en el primer piso. Esta situación ha ocasionado que se pierdan por acción del viento o se mojen, ya que en esa zona hay un porche expuesto a la intemperie.

Asimismo, ha verificado que la factura del usuario del primer piso fue entregada correctamente durante el presente período de facturación, lo que evidencia que el inconveniente se presenta únicamente con la entrega correspondiente al segundo piso. Por lo anterior, solicita una visita de verificación para garantizar que las facturas sean entregadas correctamente en el lugar.

Se permite comunicar:

Estimada señora Fran Yury Arévalo Álvarez,

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.

- Vivienda sin identificación o nomenclatura.
- Vivienda con dos puertas de acceso.
- Se verifica entrega con usuarios vecinos quienes no presenta novedad en la entrega.

Así mismo, en el momento de la visita se realiza la identificación de los inmuebles; demarcación de las puertas de acceso y del gabinete. Usuario queda conforme.

De esta manera se da respuesta y atiende queja presentada por el usuario ante el cliente 1117606.

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:	<u>1117606</u>
PETENTE:	<u>FRAN YURY AREVALO ALVAREZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	<u>General [X]</u> <u>Acto []</u>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>28243636 23/10/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20251030044203 12/11/2025</u>
Fecha de fijación:	<u>15/01/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>21/01/2026</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 cumplida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."