

COMUNICACIÓN 20251030046434

7200
CE7214

Abrego, 27 de Noviembre de 2025

Señor(a)
SOLAYDA NUÑEZ PEREZ
CRA 7 12 116 PISO 2 - SAN ANTONIO
Teléfono 3135468829
Correo Electrónico
Abrego, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 1169631-3
Radicado número: 28394427 de 06 de Noviembre de 2025

Respetado Señor(a): SOLAYDA NUÑEZ PEREZ

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 Solayda Nuñez Pérez, identificada con cédula 60.416.747 expedida en Abrego, teléfono 313 546 8829, en calidad de propietaria, presento queja contra el punto Supergiros principal del municipio. Manifiesta que el día 05-11-2025 a las 7:22 p.m., se acercó al punto de Supergiros con el fin de realizar el pago de dos facturas correspondientes al mismo cliente: Una factura por el pago total de la conexión (materiales) relacionados con la instalación del servicio. Una factura correspondiente al pago del consumo y la primera cuota. Durante el proceso, la persona encargada del punto le informó que no podía recibir el pago de la factura de consumo, indicando que para ello debía dirigirse directamente al punto de CENS. Además, realizó comentarios inapropiados sobre el costo de los materiales, manifestando que le parecía muy alto. Considera que este tipo de observaciones no son competencia del personal del punto de recaudo, ya que su función principal es recibir los pagos.

Se permite comunicar:

Estimada señora Solayda Nuñez Pérez,

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.

Ante la queja instaurada relacionada con punto de recaudo (Supergiros) el día 06 de noviembre de 2025 nos permitimos informarle que hemos remitido la queja presentada a la entidad correspondiente quienes nos manifiestan lo siguiente: Se procederá a validar la prestación de servicios en nuestros puntos de venta.

De esta manera se da respuesta y se atiende queja por el cliente: 1169631

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 que 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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, 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,



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1169631
PETENTE:	SOLAYDA NUNEZ PEREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28394427 06/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030046434 27/11/2025
Fecha de fijación:	13/01/2026
Fecha de desfijación:	19/01/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1637 de 2001 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."