

| | |
|---|--|
|  | |
| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. | |
| NÚMERO USUARIO: 550392 | |
| PETENTE: MICHEL LLEHANSY MEDINA RESTREPO | |
| TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto () | |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020029756 - 26/11/2025 | |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030048087 - 12/12/2025 | |
| Fecha de fijación: 29/12/2025 | |
| Fecha de desfijación: 05/01/2026 | |
| <small>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."</small> | |

CE7214

Cúcuta, 12 de diciembre de 2025

20251030048087

Señora
MICHEL LLEHANSY MEDINA RESTREPO
Palacio Municipal Calle 11 número 5-49
Teléfono 6075960140
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020029756 de fecha 26 de noviembre de 2025
Respuesta a Radicado 2025190031083232
Número de expediente: 202529999 Proceso: 28725988

Reciba un cordial saludo,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las cuales atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

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

Antecedentes:

La Oficina de Gestion y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios de la Alcaldía de Cúcuta, remite por competencia la solicitud del señor Henry Martínez Ramírez en la cual solicita la actualización de la dirección y del nombre del suscriptor en las facturas que incluyen el cobro de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público, por lo que solicitan revisar el caso planteado y orientar al usuario sobre los requisitos o documentos necesarios.

Así mismo solicitan se remita la respectiva respuesta al petionario con copia a la Oficina de Gestion y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios, para efectos de registro y seguimiento.

Consideraciones

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.

En este sentido, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web

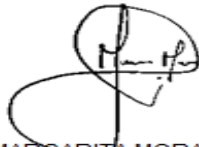
www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una solución a su petición le informamos que se remite copia de la respuesta emitida al señor Henry Martínez Ramírez bajo el radicado 20251030048085 el día 12 de diciembre de 2025.

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,



RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 12 de diciembre de 2025

20251030048085

Señor

HENRY MARTINEZ RAMIREZ Usuario 550392

Avenida 18E número 7N-54 Apartamento 701 barrio San Eduardo

Teléfono 3138938100

Correo electrónico henry.mrtnz@hotmail.com

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020029756 de fecha 26 de noviembre de 2025

Número de expediente: 202529999 Proceso: 28725988

Apreciado Henry,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las cuales atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

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

Antecedentes:

La Oficina de Gestion y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios de la Alcaldía de Cúcuta, remite por competencia la solicitud del señor Henry Martínez Ramírez en la cual solicita la actualización de la dirección y del nombre del suscriptor en las facturas que incluyen el cobro de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público, por lo que solicitan revisar el caso planteado y orientar al usuario sobre los requisitos o documentos necesarios.

Así mismo solicitan se remita la respectiva respuesta al peticionario con copia a la Oficina de Gestion y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios, para efectos de registro y seguimiento.

Consideraciones

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.

En este sentido, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web

www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una solución a su petición le informamos que para realizar el cambio de nombre de la factura y corregir la dirección de prestación de servicio es necesario cumplir con los requisitos definidos en nuestra página web, las cuales son los siguientes:

Para corregir dirección de prestación del servicio se requiere presentar:

- Nombre completo y número de documento de identidad del solicitante, para extranjeros: Cédula de Extranjería, pasaporte o Permiso de Protección Temporal PPT.
- Factura del servicio.
- Documento que contiene la dirección correcta: último Impuesto Predial original o Licencia de Construcción u oficio de Planeación, o el Certificado de Libertad y tradición, entre otros.
- Si la solicitud es realizada por un tercero, además de los documentos anteriores, deberá presentar la debida autorización o poder que lo faculte para actuar en su nombre, sin necesidad de autenticación.

Para realizar el cambio de nombre de cliente en la factura es necesario presentar:

De acuerdo con el tipo de persona:

- Nombre completo y número de documento de identidad del solicitante (fotocopia de la cedula). para extranjeros: Cédula de Extranjería, pasaporte o Permiso de Protección Temporal PPT. Para Persona jurídica: Certificado de Existencia y Representación Legal.
- Para menor de edad: Si quien solicita el cambio como propietario del inmueble es un menor de edad, este se realizará a nombre de su representante legal, quien deberá presentar el registro civil de nacimiento del menor (si el representante es uno de los padres) o, en otros casos, cualquier documento que lo acredite como tal.
- Anterior propietario del inmueble: Documento en el que se identifique al anterior y nuevo propietario.
- Documento que contenga la dirección correcta (Último Impuesto Predial original o Licencia de Construcción u oficio de Planeación, o Certificado de Libertad y tradición. Entre otros).

Documentos que acreditan titularidad del inmueble:

- Impuesto predial del último periodo, Certificado de Libertad y tradición, Promesa de Compraventa, Documento de posesión del inmueble, Sentencia judicial de Adjudicación del predio, Resolución administrativa de adjudicación del predio, Contrato de Leasing Habitacional suscrito con una entidad financiera legalmente constituida, Escritura Pública, Certificado de Nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Cédula Catastral.
- Si el peticionario no cuenta con alguno de los anteriores documentos y actúa en calidad de usuario, se puede realizar el cambio presentando la última factura del servicio.

Si la solicitud es realizada por un tercero, además de los documentos anteriores, deberá presentar la debida autorización o poder que lo faculte para actuar en su nombre, sin necesidad de autenticación.

Al revisar el traslado realizado, encontramos que no se aporta ningún anexo por lo que no es procedente atender lo solicitado, a manera general es necesario aclarar que los datos registrados en nuestros sistemas de información para la cuenta de usuario 550392, son:

Nombre: Grupo Inmobiliario Paisaje Urbano
Dirección: Avenida 18E número 7N-54 Apartamento 701 barrio San Eduardo.

Dado lo anterior, lo invitamos a presentar nuevamente la solicitud cumpliendo con los requisitos mencionados, a través de nuestros canales de atención habilitados:

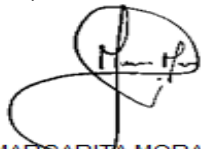
- En las Oficinas de atención al cliente.
- Realizar solicitud en la página web de CENS a través del Asesor Virtual.
- Entregar en la ventanilla de radicación de documentos de CENS la solicitud.
- Enviar la solicitud al correo electrónico cens@cens.com.co.
- Ingresando la solicitud mediante la página web de CENS www.cens.com.co opción sede electrónica en la opción "Radica tu PQR" o "Portal de Autogestión".

Por último, le indicamos que mediante comunicación independiente se remitirá la siguiente comunicación a la Oficina de Gestion y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios.

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,



RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO