

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	670730
PETENTE:	YENNY CORONADO
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020031146 - 11/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030048199 - 15/12/2025
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, 15 de diciembre de 2025

20251030048199

Señora

YENNY CORONADO – Usuario **670730**

Correo: andreacoronadoacosta1991@gmail.com

Celular: 3213018193

Dirección: Avenida 57 Lote 6 Brisas del Mirador parte baja

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020031146 del 11/12/2025

Expediente: 202530721 / Proceso: 28909965

Estimada señora Yenny,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza. Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

Con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la Tecnólogo D – Canal escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, procede analizar y atender su solicitud.

Para dar respuesta a su petición, la cual se describe brevemente a continuación: La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) traslada por competencia solicitud de la señora Yenny Coronado, quien informa que debido a estado de salud, solicita descuento y acuerdo de pago para quedar a paz y salvo y poder continuar con el servicio de energía.

En atención a su solicitud, nos permitimos informar lo siguiente:

- El usuario reporta el número de medidor 14308126557 el cual corresponde al número de usuario 670730, el cual se encuentra registrado con tarifa prepago (recargable), esta modalidad le permite a nuestros usuarios recargar según su capacidad económica y de cada recarga el 10% se direcciona a la deuda vigente.
- Verificando en nuestro sistema comercial se observa que el usuario actualmente tiene una deuda por valor de \$56,173, la cual se encuentra dividida en tres financiaciones, que como se indicó en el punto anterior amortizan con el 10% de cada recarga. Por este motivo, no es procedente realizar una nueva financiación. A continuación, se indica el estado actual de cada financiación, veamos:

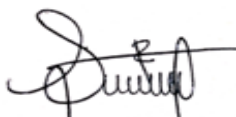
Procesos							
Núm. Proceso	Fec. Creación	Cuota Inicial	Valor Financiado	Valor Total	Total Cuotas	Valor Cuota	Deuda Actual
18616136	28/02/2023	0	23,950	23,950			18,938
18395883	31/01/2023	0	25,830	25,830			20,642
12739322	29/09/2020	0	29,997	29,997			16,593

- Respecto al descuento, la empresa únicamente descuenta intereses de mora cuando el usuario solicita el pago completo de la deuda, si se encuentra interesada en esta opción, es preciso que solicite el comprobante de pago sin intereses y realice el pago de la totalidad de la deuda de manera inmediata tan pronto sea generado el comprobante.
- Recuerde que puede realizar estas solicitudes accediendo a nuestros distintos medios digitales y de autogestión, ingresando en el siguiente enlace:
URL: [https://www.cens.com.co/Portals/cens/clientes-y-usuarios/Nuestros canales de atención al cliente.pdf?](https://www.cens.com.co/Portals/cens/clientes-y-usuarios/Nuestros_canales_de_atención_al_cliente.pdf?)

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

CENS te acompaña en esta hermosa época deseando que la energía de la Navidad ilumine tu corazón y tu hogar, con actos que llenen tu día de amor y bondad. Tú eres la luz para hacer del mundo un lugar mejor

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO