

COMUNICACIÓN

20251030048466

7200
ce7214

Convención, 12 de Diciembre de 2025

Señor(a)

LEIDY ESMIR TELLEZ CASTILLA

KDX J1 985 - VILLA COTES

Teléfono 3227005726

Correo Electrónico

Convención, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 1065127-5

Radicado número: 28754269 de 01 de Diciembre de 2025

Respetado Señor(a): LEIDY ESMIR TELLEZ CASTILLA

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 Leidy Esmir Téllez Castilla con documento 37335617 en calidad de usuaria del servicio de energía manifiesta inconformidad por la no entrega de la factura, usuaria manifiesta que lleva dos periodos en la cual no entregan factura, usuario manifiesta que cuando el lector toma la lectura no le permite imprimir tirilla, y que la impresa tampoco se la entregan leidismirtellez@gmail.com

Se permite comunicar:

Estimada señora Leidy Esmir:

Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades y, a partir de ellas, diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Con respecto a su inconformidad por la no entrega de la factura, nos permitimos informarle lo siguiente:

Tras verificar la situación, encontramos lo siguiente:

La actividad se realizó conforme a los procedimientos establecidos.

En el periodo anterior se registró una causa de No lectura.

En el momento de la actividad FENS, el sistema no permitió la facturación.

Se verificó la entrega con usuarios vecinos, quienes no presentaron novedades en la recepción de la factura.

Posteriormente, se realizó visita al usuario, quien manifestó haber recibido la factura de energía. Durante la visita se explicó el procedimiento FENS y se informó que, el día de la toma de lectura, el sistema no permitió imprimir la factura, motivo por el cual esta fue

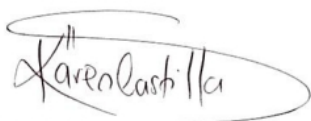
entregada días después mediante facturación convencional. El usuario quedó conforme con la explicación.

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,



KAREN DAYANNA CASTILLA SALAZAR
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>1065127</u>	
PETENTE: <u>LEIDY ESMIR TELLEZ CASTILLA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28754269 01/12/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030048466 12/12/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>15/01/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>21/01/2026</u>	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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>	