

## COMUNICACIÓN

7200  
CE7211

San José De Cúcuta, 06 de Enero de 2026

20261030000628

Señor(a)  
**ALVARO GELVES ORTEGA**  
CLL 13BN 18-44 - SIMON BOLIVAR  
Teléfono 3114986164  
Correo Electrónico  
San José De Cúcuta, Norte De Santander

**Referencia:** N° de cuenta: 316613-2  
Radicado número: 28980218 de 19 de Diciembre de 2025

Respetado Señor(a): ALVARO GELVES ORTEGA

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:

El señor Álvaro Gelves con cédula 13315183 manifiesta inconformidad por la no entrega de la factura en la vivienda, contacto 3114986164.

Se permite comunicar:

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 la solicitud registrada en el sistema comercial, nos permitimos informar que, de acuerdo con la validación realizada por el área de Tecnología, la eliminación del usuario solicitada a través del proceso de desvinculación de factura por WhatsApp ya fue ejecutada de manera exitosa.

En relación con la inconformidad manifestada por el señor Álvaro Gelves respecto a la entrega de la factura por este canal, consideramos importante aclarar que las inscripciones y solicitudes de facturación se realizan directamente a través de WhatsApp, a iniciativa de los propios usuarios. En este sentido, el proceso se llevó a cabo conforme a la solicitud registrada y bajo los lineamientos establecidos para este canal de atención.

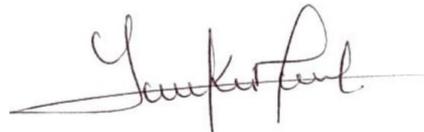
No obstante, agradecemos la retroalimentación recibida, ya que nos permite revisar y fortalecer nuestros procesos de comunicación, con el fin de seguir mejorando la experiencia de nuestros usuarios y evitar posibles inconvenientes en el futuro.

Quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera o a nuevas

inquietudes que deseen ser atendidas.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,



YORLY KARINA MARTINEZ LOPEZ  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	316613
PETENTE:	ALVARO GELVES ORTEGA
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	28980218 19/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	2026103000628 06/01/2026
Fecha de fijación:	21/01/2026
Fecha de desfijación:	27/01/2026
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."	