

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

20261030003666

XXX, 30 de Enero de 2026

Señor(a)
JOSE GREGORIO AZOCAR ACOSTA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29390060 de 26 de Enero de 2026

Respetado Señor(a): JOSE GREGORIO AZOCAR ACOSTA

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 Jose Gregorio Azocar Acosta, identificado con cédula 1.094.584.009 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de usuario del servicio (arrendatario) manifiesta queja por la no entrega de factura correspondiente al mes de enero período facturado

-19/12/2025 a 19/01/2026 por valor de \$79,364

Informa que en el predio no fue recibida; valido información con su mamá, quien tampoco tiene conocimiento y son muy puntuales con el pago de su factura relacionada con el servicio de energía. Por tal motivo, solicita visita para determinar la causa por la cual no fue allegada al predio.

Se permite comunicar:

Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la Entrega inoportuna o no entrega de la factura. Por lo que se verifica situación encontrando lo siguiente:

- Factura entregada de manera Oportuna.
- Se verifica entrega con usuarios vecinos quienes no presenta novedad en la entrega.
- Operativo realiza labor de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- Usuario FENS, no se pudo facturar en Sitio.
- Facturación de Oficina entregada de manera conforme.

Durante la visita fue atendida por la señora Deyanira Acosta, a quien se le explicó el procedimiento correspondiente a la actividad FENS (Facturación en sitio). Se informó que el día de la ejecución de la actividad no se realizó la entrega de la factura debido a un inconveniente presentado con la impresora, razón por la cual no fue posible entregarla en ese momento. Las facturas fueron recibidas en la oficina el día 23/01/2026 y en esta visita se efectuó la entrega de las mismas. Usuaria, queda conforme.

De esta manera se da respuesta y atiende queja presentada por el usuario ante el cliente XXX.

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.

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: <u>XXX</u>	
PETENTE: <u>JOSE GREGORIO AZOCAR ACOSTA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29390060 26/01/2026</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030003666 30/01/2026</u>	
Fecha de fijación: <u>13/03/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>19/03/2026</u>	
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."	