



COMUNICACIÓN

7200
CE7214

Cucutilla, 02 de Febrero de 2026

Señor(a)
JUAN CARLOS TORRES
CLL 1A 3-42 - URB MONACO
Teléfono 3132084664
Correo Electrónico
Villa Del Rosario, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 107440-0
Radicado número: 29432067 de 27 de Enero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	107440
PETENTE:	JUAN CARLOS TORRES
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29432067 27/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030003853 02/02/2026
Fecha de fijación:	11/02/2026
Fecha de desfijación:	17/02/2026
<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>	

Respetado Señor(a): JUAN CARLOS TORRES

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 Juan Carlos Torres, identificado con cédula nro. 79215473 y teléfono 3132084664, en calidad de usuario de servicio, manifiesta inconformidad con la suspensión del servicio. Informa que efectuó el pago el día 26-01-2026 y hoy 27-01-2026 le realizaron suspensión del servicio. Usuario informa que no asume costo de reconexión. Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 16 y 17 de febrero para recibir su respuesta de manera personal.

Se permite comunicar:

Le saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades con el fin de diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

En atención a su queja relacionada con la suspensión del servicio, nos permitimos informarle lo siguiente:

Al verificar el sistema comercial, se evidencia la orden de suspensión con fecha de solicitud 26-01-2026, identificada con el número de revisión 33072355, la cual fue ejecutada en terreno el día 27-01-2026.

En las observaciones registradas se indica que se realizaron varios intentos de contacto en el predio sin obtener respuesta por parte del usuario, motivo por el cual se procedió a sincronizar el terminal y a ejecutar la suspensión del servicio desde el medidor ubicado en la fachada. Adicionalmente, se dejó constancia de que el poste se encontraba en buen estado, la red abierta, el terreno plano y la caja del medidor en condición antigua y con deterioro.

Con base en lo anterior, nos permitimos informarle que CENS S.A.E.S.P. actuó conforme a lo establecido en el capítulo VII. Cláusula 48, número 4 del contrato de prestación de servicios, donde se contemplan los eventos de incumplimiento que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, entre ellos la falta de pago de dos (2) periodos de facturación consecutivos dentro de la fecha señalada, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, caso en el cual la suspensión procede únicamente por los valores no reclamados.

Lo anterior permite evidenciar que la orden fue ejecutada conforme a los procedimientos establecidos para esta actividad y en cumplimiento de los lineamientos definidos dentro de la interventoría del contrato.

Esperamos con lo anterior dar respuesta a lo requerido, y le insistimos que CENS S.A. E.S.P. reitera su permanente disposición para atender las solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

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,



PAULA ANDREA OSORIO GELVEZ
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N.A