

CE7214

San José de Cúcuta, 04 de febrero de 2026

20261030003962

Señor
JEAN LARIOS
Finca Lucitania
Teléfono: 3226428697
Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020001810 de fecha 27 de enero de 2026
Número de expediente: 202015799 – Proceso: 29462862

Estimado señor Jean:

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

En razón a lo anterior y en atención al escrito presentado en CENS S.A E.S.P., con fecha y radicado mencionados en el asunto, a través del cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia escrito donde el señor Jean Lario manifiesta expresamente:

“Motivos o hechos: Finca Lucitania - Peticiones: Finca Lucitania”

Hemos recibido su requerimiento; sin embargo, lamentablemente no hemos podido identificar con claridad su solicitud puntual.

A manera informativa le indicamos que el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes CCU señala en el numeral primero de la *cláusula 61* que las peticiones, quejas que se presenten por escrito deberán contener:

- a. *La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.*
- b. *Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.*
- c. *El objeto de la petición, queja o reclamación.*
- d. *Las razones en que se apoya.*
- e. *La relación de los documentos que se acompañan.*
- f. *La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.*
- g. *Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, CENS exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.*
- h. *Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.*
- i. *Indicación del número de cuenta del SUSCRIPTOR o USUARIO y/o número del medidor, o copia de la factura.*
- j. *La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no*

saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

Si el peticionario actúa en representación de un tercero, este deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho. Si es apoderado debe presentar el poder debidamente otorgado y si es mandatario debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de CENS a lo expresamente autorizado."

Por tal motivo, lo invitamos a presentar una nueva petición en la que se detallen con precisión los hechos y su pretensión, a través de nuestros canales de atención habilitados:

- Página Web: Por medio del Asesor Virtual o diligenciando el formulario en la opción Radica tu PQR.
- Oficinas de atención al cliente: Acudiendo con la información requerida a la oficina de CENS más cercana o radicando su solicitud escrita en la ventanilla correspondiente.
- Correo electrónico: Enviando su solicitud y soportes al buzón cens@cens.com.co.

Será un gusto atenderle una vez contemos con la información completa.

A su vez se indica que, con el objetivo de atender oportunamente los daños o fallas en el servicio, nuestra empresa ha dispuesto canales digitales para el reporte de daños, tales como la opción reporten de daños ubicado en el menú servicios en línea/reportar daños, el chat en línea ubicados en la página web www.cens.com.co. y la línea gratuita 115 o 018000414115.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia a través del siguiente enlace:



Así pues, reiterar que CENS S.A E.S. P tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Cordialmente,

NATALY JIMENEZ

NATALY DAYANA JIMENEZ MORENO

TRABAJADOR EN MISIÓN – CANAL ESCRITO