

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

20261030006752

XXX, 23 de Febrero de 2026

Señor(a)
LEONEL MANOSALVA LAZO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29600842 de 09 de Febrero de 2026

Respetado Señor(a): LEONEL MANOSALVA LAZO

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 Leonel Manosalva Lazo, con cédula 13.165.898, en calidad de usuario del servicio, presenta queja con la no entrega de la factura que corresponde al inmueble, informa que la factura que se entrega corresponde al usuario vecino; la cuenta XXX es la que registra a su nombre y la están entregando donde el vecino. Se solicita validar en terreno si se están entregando las facturas trocadas o si el medidor se encuentra trocado en terreno. Nota: Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 02-03-2026 al 06-03-2026 para recibir su respuesta de manera personal.

Se permite comunicar:

Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer su caso y permitirnos acompañarle en la búsqueda de una solución adecuada. Lamentamos sinceramente la incomodidad que esta situación ha podido generarle y comprendemos perfectamente su preocupación al recibir facturas intercambiadas con las de sus vecinos.

Hemos revisado la información que usted nos comparte y, de acuerdo con la verificación realizada por el área encargada, encontramos lo siguiente:

- ¿ La actividad de entrega de facturación se ejecutó conforme a los procedimientos establecidos.
- ¿ Se identificó que los nombres de los usuarios estaban trocados en el sistema, situación que generó la confusión en las facturas.
- ¿ Durante la revisión, se constató que la entrega al resto de usuarios vecinos no presentó novedades.

En visita realizada a su inmueble, se explicó el procedimiento adelantado por el operario

y se confirmó que la factura entregada sí corresponde a su predio, aunque en ella aparecía incorrectamente otro nombre.

Este error se originó en el momento en que las cuentas fueron legalizadas, quedando los nombres cruzados en el sistema.

Para claridad, así debían estar registrados los usuarios:

¿ Usuario XXX: José Leonel Trillos

¿ Usuario XXX: Leonel Manosalva

¿ Usuario XXX: Rubel Ángel Sosa

Con base en lo anterior, hemos realizado de manera inmediata la corrección correspondiente en nuestro sistema comercial. En adelante, la cuenta XXX figurará correctamente a su nombre: Leonel Manosalva Lazo.

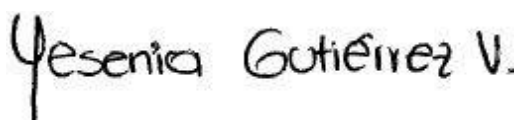
Adicionalmente, y con el fin de garantizar que todo esté completamente en orden, le confirmamos el número de medidor asociado actualmente a su cuenta en campo: Número 211080363.

Para continuar afinando cualquier detalle pendiente, le agradeceríamos compartirnos cualquier información adicional que considere relevante, especialmente si vuelve a presentarse alguna inconsistencia con la entrega de su factura o con los datos del usuario.

Ha sido un gusto atenderle. En CENS reiteramos nuestro compromiso de ofrecerle un servicio confiable, oportuno y centrado en su satisfacción. Estamos para servirle siempre.

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

Atentamente,



YESENIA GUTIERREZ VILLARRAGA
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	LEONEL MANOSALVA LAZO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29600842 09/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030006752 23/02/2026
Fecha de fijación:	26/03/2026
Fecha de desfijación:	01/04/2026
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 surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	