

COMUNICACIÓN

20261030008166

7200
CE7214

XXX, 04 de Marzo de 2026

Señor(a)
YURY KARINA AREVALO ASCANIO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29725832 de 18 de Febrero de 2026

Respetado Señor(a): YURY KARINA AREVALO ASCANIO

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:

La señora Yury Karina Arévalo Ascanio, identificada con cédula de ciudadanía N.º 1.094.578.052 expedida en Ábrego, teléfono XXX, en calidad de usuaria del servicio, presenta queja por la no entrega de la factura correspondiente al cliente N.º XXX. Manifiesta que, aproximadamente desde hace tres (3) meses, las facturas no están siendo entregadas en la dirección del inmueble, situación que ha generado períodos de atraso en el pago y la emisión de órdenes de suspensión del servicio. Por lo anterior, solicita se programe visita en terreno con el fin de determinar la causa de la situación y garantizar que las facturas sean entregadas de manera correcta y oportuna.

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, se programó y realizó visita en terreno, la cual fue atendida por la señora Yury Karina Arévalo, en calidad de usuaria del servicio.

Durante la verificación, se evidenció que la factura del servicio de energía fue entregada de manera oportuna el día 19/02/2026, fecha en la cual se ejecutó la actividad de FENS (Facturación en Sitio) en el sector.

Asimismo, se constató que el equipo de medida se encuentra ubicado al interior del predio, lo cual podría generar dificultades al momento de realizar la toma de lectura y la entrega de la factura.

Por tal motivo, se recomendó a la usuaria gestionar el traslado del equipo de medida hacia la fachada del inmueble, con el fin de evitar inconvenientes futuros en el proceso de lectura y facturación.

La usuaria manifestó quedar conforme con la información suministrada y las recomendaciones brindadas durante la visita.

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>YURY KARINA AREVALO ASCANIO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29725832 18/02/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030008166 04/03/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>06/04/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>10/04/2026</u>
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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>	