

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	MARÍA MORA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020005497 - 10/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030008682 - 11/02/2026
Fecha de fijación:	10/03/2026
Fecha de desfijación:	16/03/2026
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."	

CE7214

Cúcuta, 11 de marzo de 2026

20261030008682

Señora

MARÍA MORA – Usuario: 0

Correo: [REDACTED]

Asunto: Respuesta al radicado: 20261020005497 del 10/03/2026

Expediente: 202140289 / Proceso: 29952233

Estimada señora María,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

Con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la Tecnólogo D – Canal escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, procede analizar y atender su solicitud.

Para dar respuesta a su petición, la cual se describe brevemente a continuación: Informa que le llegó la factura con recargo.

En atención a su solicitud, nos permitimos informar que para validar en nuestro sistema comercial y brindar una orientación sobre lo sucedido, es necesario que nos indique el número de usuario de la factura de energía, o la dirección exacta como registra en dicha factura. Por lo anterior, sugerimos presentar una nueva solicitud indicando lo solicitado.

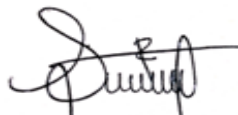
Recuerde que puede realizar estas solicitudes accediendo a nuestros distintos medios digitales y de autogestión, ingresando en el siguiente enlace:

URL: <https://www.cens.com.co/Portals/cens/clientes-y-usuarios/Nuestros canales de atención al cliente.pdf?>

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

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

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO