

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XX, 10 de Marzo de 2026

Señor(a)
WILLIAM ALONSO ALVAREZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29733916 de 19 de Febrero de 2026

Respetado Señor(a): WILLIAM ALONSO ALVAREZ

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 William Alonso Álvarez, identificado con cédula 88.287.217 expedida en Ábrego, teléfono XXX, en calidad de usuario del servicio, manifiesta inconformidad con el comportamiento del funcionario que realizó visita al predio el día 29/01/2026. Indica que el funcionario se presentó en el inmueble a las 9:54 a.m. con el fin de efectuar la suspensión del servicio. En ese momento, su esposa atendió la visita y el funcionario le informó que podían realizar el respectivo pago para evitar la suspensión, indicándoles que mientras tanto continuaría efectuando otras suspensiones pendientes. En razón a lo anterior, el usuario realizó el pago en un punto SuperGIROS cercano aproximadamente a las 10:04 a.m., con el fin de contar con el soporte al momento del regreso del funcionario. Así mismo informa, que en ningún momento quedaron sin el servicio de energía.
Por lo anterior, no comprende las actuaciones realizadas, toda vez que se le indicó que no se efectuaría cobro.

Se permite comunicar:

Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a comportamiento funcionario se efectúa validación de lo sucedido en el cual se evidencia la siguiente observación:

Una vez verificada la información en nuestro sistema comercial, se evidencia que para la fecha 29/01/2026 se generó orden de suspensión del servicio bajo revisión 33069756 correspondiente al medidor No. 26866231.

Durante la visita, la cual fue atendida por el señor William Álvarez en calidad de inquilino del inmueble, se procedió a explicar el procedimiento establecido para la suspensión del

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
	NÚMERO USUARIO: <u>XXX</u>
PETENTE: <u>WILLIAM ALONSO ALVAREZ</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29733916 19/02/2026</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030009073 10/03/2026</u>	
Fecha de fijación: <u>17/04/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>23/04/2026</u>	
<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>	

servicio de energía.

De acuerdo con los registros de nuestro sistema comercial, la orden fue cerrada con suspensión del medidor habilitado para poste, quedando constancia de la actividad realizada en el acta de suspensión, documento que cuenta con su respectivo registro fotográfico como evidencia del procedimiento efectuado; para su conocimiento y mayor claridad sobre la actuación realizada, se anexa copia del acta de suspensión correspondiente.

Queremos informarle de manera atenta que, conforme al procedimiento establecido por nuestra empresa, los operarios encargados de realizar la suspensión del servicio no están autorizados para otorgar tiempos de espera o plazos adicionales mientras el usuario realiza el pago. Una vez el funcionario se encuentra en el inmueble, debe dar cumplimiento inmediato a la orden de suspensión asignada.

Comprendemos las dificultades que esta situación puede generar y lamentamos los inconvenientes que ello haya podido ocasionarle. Es importante tener en cuenta que el pago oportuno debe realizarse antes de la fecha de vencimiento de la factura, a través de los puntos de recaudo autorizados, con el fin de evitar la suspensión del servicio.

Agradecemos su comprensión y le invitamos a considerar que el personal en terreno cumple instrucciones previamente definidas y orientadas al cumplimiento de la política empresarial vigente.

Adicionalmente, le informamos que en la factura N° 1087822604 correspondiente al período facturado del 19/12/2025 a 19/01/2026 allegada al predio el día 19/01/2026 se informaba orden de suspensión: Inmediata.

Nuestro propósito es brindar un servicio transparente y en condiciones de equidad para todos nuestros usuarios sin distinciones o tratos diferenciales.

De esta manera se da respuesta y se atiende queja ante el cliente N° XXX.

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: 1