

COMUNICACIÓN

20261030009288

7200
CE7214

XXX, 12 de Marzo de 2026

Señor(a)
JORGE ENRIQUE VERGEL
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29745172 de 20 de Febrero de 2026

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	JORGE ENRIQUE VERGEL
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29745172 20/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009288 12/03/2026
Fecha de fijación:	17/04/2026
Fecha de desfijación:	23/04/2026
<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>	

Respetado Señor(a): JORGE ENRIQUE VERGEL

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 Jorge Enrique Vergel, identificado con cédula de ciudadanía No. 5.407.550 expedida en Ábrego, teléfono XXX, en calidad de usuario del servicio, presenta queja relacionada con la entrega de las facturas correspondientes al cliente No. XXX. Manifiesta que estas están siendo dejadas en el primer piso del inmueble, situación que considera injusta, ya que como usuario del servicio solicita que la factura sea entregada directamente en el segundo piso, donde corresponde. Indica además que, al momento de la entrega, las facturas se dejan junto con la del cliente No. XXX, lo que ha generado inconvenientes, debido a que la persona que las recibe elige pagar la de menor valor y no la que realmente corresponde a su servicio. Por lo anterior, solicita se realice visita en terreno para verificar la causa de esta situación y garantizar que, en adelante, 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. Por lo que se verifica situación encontrando lo siguiente:

Se realizó visita en terreno con el fin de verificar la situación expuesta. Durante la inspección, la visita fue atendida por el señor Jorge Vergel, quien manifestó ser inquilino del inmueble.

En el desarrollo de la visita se explicó al usuario el procedimiento que se lleva a cabo para la actividad FENS (Facturación en sitio). Asimismo, se evidenció que el inmueble cuenta con dos puertas en la fachada, las cuales no se encuentran identificadas con la

dirección correspondiente ni con la indicación del piso al que pertenece cada acceso.

Debido a esta situación, se le sugirió al usuario instalar la dirección correspondiente en cada puerta e identificar cada uno de los pisos del inmueble, con el fin de facilitar la correcta ubicación por parte del personal encargado de la entrega de facturación y así garantizar que las facturas sean depositadas en el lugar correspondiente.

Lo anterior permitirá mejorar el proceso de distribución y evitar inconvenientes en la entrega de las facturas a futuro.

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