

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

20261030009472

XXX, 13 de Marzo de 2026

Señor(a)
ROBERTO GOMEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29767263 de 23 de Febrero de 2026

Respetado Señor(a): ROBERTO GOMEZ

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 Roberto Gomez, identificado con cédula 13.244.049 expedida en Cucuta, teléfono: XXX, en su calidad de propietario manifiesta inconformidad por la no entrega de factura correspondiente al mes de enero del período facturado:

-19/12/2025 a 19/01/2026 por valor de \$44,886 pesos.

Lo cual ha provocado que se presente período de atraso en el cliente, cuando su última factura se canceló en el mes de enero. y la factura de febrero no fue allegada. Por tal motivo, solicita visita técnica en terreno para verificar porque no se está allegando factura.

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 procedió a verificar la 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 Roberto Gómez, en calidad de propietario del inmueble.

Durante la visita se evidenció que las facturas han sido recibidas por el usuario de manera conforme. Para efectos de verificación, se solicitó al usuario presentar la última factura entregada, constatando que esta fue recibida correctamente.

El usuario manifestó que su inconformidad se generó debido a que considera que la

factura le llegó duplicada (doble). Ante esta situación, se procedió a leer y explicar al usuario los valores facturados, aclarando la información contenida en la factura.

Adicionalmente, se le recomendó al usuario ubicar la colilla o comprobante del último pago realizado, con el fin de presentarla en el punto donde efectuó el pago y así poder realizar la verificación correspondiente en caso de existir alguna inconsistencia en el registro del pago.

De esta manera se da respuesta y atiende queja presentada por el usuario ante el cliente XXX.

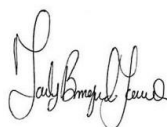
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. 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:	XXX
PETENTE:	ROBERTO GOMEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29767263 23/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009472 13/03/2026
Fecha de fijación:	20/04/2026
Fecha de desfijación:	24/04/2026
<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>	