

COMUNICACIÓN 20261030009627

7200
CE7214

XXX, 16 de Marzo de 2026

Señor(a)
MILDREDTH YOLANDA VERGEL GAONA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29869323 de 03 de Marzo de 2026

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MILDREDTH YOLANDA VERGEL GAONA
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29869323 03/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009627 16/03/2026
Fecha de fijación:	15/04/2026
Fecha de desfijación:	21/04/2026
<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>	

Respetado Señor(a): MILDREDTH YOLANDA VERGEL GAONA

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 Mildreth Yolanda Vergel Gaona, identificada con cédula 60.418.088 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de usuaria del servicio reporta queja por la no entrega de factura correspondiente al mes de enero de 2026 del cliente N°XXX. Lo cual ha provocado que el día de hoy 03/03/2026 se genere la suspensión del servicio de energía. Por tal motivo, solicita se verifique en terreno, la causa debido a que fueron al predio en el mes de enero y suspendieron el servicio de energía sin dejar factura de la deuda del cliente. Por lo cual, el cliente realizó un abono el mismo día pensndo que era a la deuda del mes de enero y se genero a la deuda del mes de diciembre.

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 al inmueble, la cual fue atendida por la señora Mildred Vergel.

Durante la visita se explicó a la usuaria el procedimiento correspondiente a la actividad de FENS (Facturación en sitio). La usuaria manifestó que se encontraba de viaje y que, al regresar, no encontró la factura correspondiente en el inmueble.

En la verificación realizada se evidenció que el predio cuenta con un porche con rejas, lugar donde habitualmente se deja la factura al momento de la entrega. Debido a esta condición, existe la posibilidad de que, por efectos del viento u otras circunstancias, la factura pueda extraviarse.

Con el fin de evitar este tipo de situaciones cuando el inmueble se encuentre solo, se recomendó a la usuaria instalar un buzón, de manera que las facturas puedan quedar depositadas en un lugar seguro y protegido, garantizando así su adecuada recepción.

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

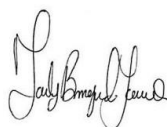
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. 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