

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 16 de Marzo de 2026

20261030009872

Señor(a)
DEYBER RODRIGUEZ RODRIGUEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29864184 de 02 de Marzo de 2026

Respetado Señor(a): DEYBER RODRIGUEZ RODRIGUEZ

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 Deyber Rodriguez Rodriguez, identificado con cédula 1.007.189.651 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de usuario del servicio manifiesta queja por la no entrega de factura correspondiente al cliente N°XXX. Debido a que durante los meses de enero y febrero no ha sido entregadas en el predio. Por tal motivo, solicita se verifique en terreno y se determine la causa.

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:

Durante la visita, el usuario manifestó que el día en que se realizó la actividad de FENS (Facturación en sitio) no se le entregó la factura. Según lo informado por el operario en ese momento, el sistema no permitió la impresión de la factura en sitio; motivo por el cual no fue posible realizar la entrega inmediata.

Posteriormente, la factura fue generada mediante facturación convencional y remitida a oficina, la cual ya fue entregada al usuario, quien actualmente cuenta con el documento en su poder.

Adicionalmente, se le explicó al usuario que durante los meses de diciembre y enero no fue posible realizar la toma de lectura, debido a que el equipo de medida presentaba el display apagado, situación que fue reportada al momento de la actividad. Por esta razón, al momento de tomar la lectura en el presente período, el sistema no permitió generar la facturación en sitio.

Por último, el usuario indicó que el día de la actividad tomó registro fotográfico de la información brindada por el operario, quedando finalmente conforme con la explicación y con la factura ya en su poder.

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

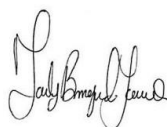
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. 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:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>DEYBER RODRIGUEZ RODRIGUEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29864184 02/03/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030009872 16/03/2026</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>	