

| | |
|---|--|
|  | FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. |
| NÚMERO USUARIO: <u>244608</u> | |
| PETENTE: <u>WILLIAM ALVAREZ VERGEL</u> | |
| TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto () | |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20261020006228 - 18/03/2026</u> | |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030012067 - 10/04/2026</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 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> | |

CE7214

Cúcuta, 10 de abril de 2026

20261030012067

Señor

WILLIAM ALVAREZ VERGEL Usuario **244608**

Celular: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020006228 del 18/03/2026
Expediente: 202501362
Proceso: 30061028

Estimado señor William,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Profesional P1 – Canal Escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

La personería del municipio de Abrego, Norte de Santander realizó traslado por competencia a CENS S.A E.S.P., de la solicitud con radicado y fecha en el asunto, en la que el señor William Álvarez Vergel, manifiesta que, 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 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, 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.

De acuerdo con lo anterior, nos permitimos informar que se procedió a revisar el expediente del usuario observando lo siguiente:

El 19 de febrero de 2026 bajo radicado 29733972 el señor William Alonso Alvarez en calidad de usuario del servicio, manifiesta inconformidad por valor generado en la factura N°1088508720 correspondiente al período facturado del 20/01/2026 a 18/02/2026 por concepto de reconexión por valor de \$64,300 pesos.

Informa que en el predio en ningún momento quedo sin servicio de energía, el funcionario que se presentó les indico que podrían realizar el pago del servicio a las 9:54 a.m., razón por la cual realizaron el pago a las 10:04 a.m. en el punto Supergiros cercano al inmueble. Por tal motivo, no justifica el valor cobrado en la factura, cuando el funcionario indico que no lo realizaría.

La anterior solicitud fue respondida el 27/02/2026 bajo radicado 29733972, notificación por aviso radicado 20261030008606 del 11/03/2026, el cual fue entregado mediante servicio de mensajería 472 el 27/03/2026. De lo anterior, se concluye que, al momento de presentar la solicitud mencionada, el acto administrativo se encontraba en proceso de notificación, razón por la cual le invitamos a remitirse a la respuesta ya emitida y entregada.

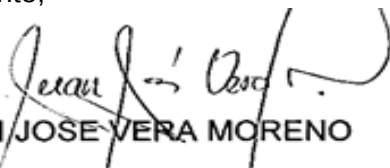
Finalmente, recordamos a que nuestra empresa, tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido.

CENS S.A E.S.P. le reitera la disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.



Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P. tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO
Profesional P1 Canal Escrito

Proyectó: Sergio Serrano.