

COMUNICACIÓN

20261030013175

7200
CE7214

XXX, 14 de Abril de 2026

Señor(a)
YAMILE ESPERANZA TARSITANO LIDUEÑEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 30211288 de 07 de Abril de 2026

Respetado Señor(a): YAMILE ESPERANZA TARSITANO LIDUEÑEZ

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 Yamile Esperanza Tarsitano Lidueñez, identificada con cédula 60394328, teléfono XXX, en calidad de usuaria del servicio, manifiesta su inconformidad por la no entrega de la factura correspondiente al período 23-02-2026 al 24-03-2026 a través de WhatsApp. Usuaria requiere que se sigan enviando las facturas por este medio. Usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 28 de abril y 4 de mayo de 2026 para recibir su respuesta de manera personal.

Se permite comunicar:

Le saludamos y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que, a partir de ellas, podamos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

En relación con la queja presentada, queremos expresarle nuestras disculpas por los inconvenientes que esta situación pudo ocasionarle. Tras realizar el seguimiento correspondiente, nos permitimos informarle lo siguiente:

El área de Tecnología nos indica que, desde Emtelco, se garantiza la disposición del HSM (mensaje de WhatsApp). Sin embargo, las restricciones pueden deberse a algunas de las casuísticas en las que Meta bloquea al usuario, entre ellas:

- Recepción reiterada de mensajes de WhatsApp tipo marketing desde diferentes líneas.
- Números que hacen parte de experimentos de Meta.

- Condiciones asociadas a la versión de WhatsApp.
- Aceptación de nuevas políticas en la aplicación móvil.
- Versionamiento de los dispositivos, entre otros.

Asimismo, le informamos que aún se encuentra activa la facturación por WhatsApp.

Con base en lo anterior, no es posible acceder a la queja interpuesta.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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,



MAIRA ALEJANDRA ORTIZ IBAÑEZ
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>YAMILE ESPERANZA TARSITANO LIDUEÑEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>30211288 07/04/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030013175 14/04/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>05/05/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>11/05/2026</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>	