

**COMUNICACIÓN** 20261030013738

7200  
CE7214

XXX 20 de Abril de 2026

Señor(a)  
**ALVARO ENRIQUE OLIVARES**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX

**Referencia:** N° de cuenta: XXX  
Radicado número: 30201971 de 06 de Abril de 2026

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ALVARO ENRIQUE OLIVARES
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30201971 06/04/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030013738 06/04/2026
Fecha de fijación:	04/05/2026
Fecha de desfijación:	08/05/2026
<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>	

Respetado Señor(a): ALVARO ENRIQUE OLIVARES

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 Álvaro Enrique Olivares, identificado con cédula de ciudadanía N.º 13.236.386, quien manifiesta no contar con número de contacto telefónico, en calidad de propietario del inmueble, presenta inconformidad por la no entrega de la factura del servicio de energía. Indica que esta situación se ha presentado de manera reiterada, no solo en su vivienda sino también en varias del sector, lo cual lo ha obligado a desplazarse personalmente hasta las oficinas de la empresa para realizar el pago correspondiente. Señala que dichos desplazamientos le generan costos adicionales, por lo que espera que genere la respectiva entrega en su inmueble.

Se permite comunicar:

Reciba un cordial saludo.

Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y acordes con sus expectativas.

En atención a su solicitud, identificada en el asunto y relacionada con la inconformidad por la no entrega de la factura, nos permitimos informarle lo siguiente:

Una vez recibido su caso, este fue escalado al área encargada con el fin de verificar la situación reportada y brindar una respuesta integral a lo solicitado. Como resultado de la visita realizada al predio, se validaron las siguientes condiciones:

Predio de difícil ubicación.

Predio sin demarcación visible.

El predio no cuenta con un lugar seguro para la entrega de la factura, como buzón.

Durante la validación con usuarios vecinos, estos informaron que la factura les es entregada de manera correcta y sin novedades.

Así mismo, se aclara que, al no contar el predio con un sitio destinado para la entrega de la factura, esta es dejada en la puerta de ingreso principal. Dicha condición expone el documento a factores climáticos, como el viento, lo que puede ocasionar su retiro, extravío o deterioro.

Por lo anterior, se recomienda al usuario realizar la demarcación de la entrada del predio con la dirección visible correspondiente a la factura e instalar un buzón en la parte baja del acceso a la vivienda, con el fin de evitar futuras novedades o quejas relacionadas con la entrega.

Durante la visita, se dejó demarcado un listón de madera ubicado en la entrada del predio, sobre la carretera, como referencia para la identificación de la vivienda.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, de conformidad con el marco normativo aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y las disposiciones internas vigentes.  
Ha sido un verdadero gusto atenderle.

Quedamos atentos a acompañarle en lo que requiera.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,



---

MARIA ANGELICA MEJIA SANCHEZ  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA