

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1050144
PETENTE:	JUAN CAMILO TRILLOS QUINTERO
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020011816 - 22/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030019894 - 09/06/2026
Fecha de fijación:	11/06/2026
Fecha de desfijación:	18/06/2026
<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 desconoce 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, 09 de junio de 2026

20261030019894

Señor

JUAN CAMILO TRILLOS QUINTERO Usuario 1050144

Dirección: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Macarí, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020011816 de fecha 22 de mayo de 2026
Respuesta al radicado 20261020011817 de fecha 22 de mayo de 2026
Número de expediente: 202606198 Proceso: 30763725

Apreciado Juan Camilo,

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

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes:

Nuestro usuario Juan Camilo, solicita amablemente una opción de financiación o un acuerdo de pago sin su presencia física que le permita regularizar la deuda de \$5.724.972 pesos, evitando así el cobro jurídico debido a que sufrió desplazamiento forzado por la guerrilla del ELN

Consideraciones

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Inicialmente le indicamos que debido a que los radicados 20261020011816 y 20261020011817, fueron presentados por la misma persona y versan sobre el mismo asunto estos serán atendidos en un solo documento bajo la figura de unidad de materia.

Así mismo, le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una solución de fondo a su petición le informamos que de acuerdo con lo solicitado

y atendiendo la voluntad de pago del peticionario, se accede a excepcionar el requisito de propiedad y, en consecuencia, se procede a financiar la deuda conforme a las condiciones por él mismo propuestas, así:

- Cuota inicial: \$1.718.000.
- Saldo: financiado a 60 meses

Se anexa comprobante de pago de cuota inicial y acuerdo de pago.

No obstante, es necesario poner en conocimiento del peticionario las siguientes situaciones:

1. Si no se cancela la cuota inicial, el acuerdo de pago no entrará en vigor ni producirá efectos.
2. Si no allega el acuerdo de pago debidamente firmado a los correo electrónicos CARMEN.OCHOA@cens.com.co y cens@reincar.com.co antes de la expedición de la próxima factura, el convenio se entenderá caducado por incumplimiento del compromiso adquirido.

Adicionalmente, se le informa al peticionario que la presente excepción se concede por una única vez.

En caso de incumplimiento del acuerdo de pago o de cualquiera de las condiciones anteriormente señaladas, no se dará trámite favorable a una nueva solicitud en los mismos términos.

Esperamos haber atendido lo requerido. Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115 o al WhatsApp 3232315115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic en sede electrónica y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia mediante el siguiente QR que podrás escanear:



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.

Cordialmente,



RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO