



COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 11 de Junio de 2026

Señor(a)
ROSA ARIAS JIMENEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX

Radicado número: 30710131 de 21 de Mayo de 2026

Respetado Señor(a): ROSA ARIAS JIMENEZ

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 Rosa Arias Jiménez, identificada con cédula 60.415.880 expedida en XXX, teléfono:XXX, en su calidad de usuaria del servicio (Hermana del propietario) reporta queja por la no entrega de factura correspondiente al cliente N°XXX, la factura del período anterior correspondiente:

-27/11/2025 a 27/01/2026 por valor de \$24,027.

La situación anteriormente descrita ha provocado que se presenten períodos de atraso en los pagos del cliente, debido a que, en algunas ocasiones, las facturas son dejadas en la vivienda de una usuaria vecina y posteriormente la vecina la entrega.

Sin embargo, manifiesta que la última factura no fue allegada y que, a la fecha, no ha recibido nuevamente las facturas del servicio.

Por lo anterior, solicita visita en terreno con el fin de verificar y confirmar el lugar adecuado para la entrega de la facturación, teniendo en cuenta que no existe ningún impedimento para el ingreso al inmueble y la correcta entrega de la factura.

Se permite comunicar:

Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto corresponde a la entrega inoportuna o no entrega de la factura, se verificó la situación encontrando lo siguiente:

Se realiza visita al inmueble. Durante la visita no se encontró usuario en el predio, por lo cual se realizó comunicación telefónica al número suministrado, logrando contacto con la señora Rosa Arias Jiménez, a quien se le explicó el procedimiento de entrega de

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ROSA ARIAS JIMENEZ
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30710131 21/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030021134 11/06/2026
Fecha de fijación:	29/07/2026
Fecha de desfijación:	04/08/2026
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 vencimiento del aviso."	

facturación y se le informó que la facturación del servicio corresponde a un ciclo bimestral.

Así mismo, teniendo en cuenta la situación manifestada por la usuaria respecto a inconvenientes en la recepción de las facturas, se procede informar que, para el próximo período se realizará entrega certificada de la facturación, con el fin de garantizar la correcta recepción de la factura en el inmueble correspondiente.

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