

COMUNICACIÓN

7200
CE7211

XXX, 17 de Junio de 2026

Señor(a)
NIDYA DEL CARMEN BAYONA JIMENEZ

XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	
PETENTE:	NIDYA DEL CARMEN BAYONA JIMENEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	30838338 01/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030021875 17/06/2026
Fecha de fijación:	10/08/2026
Fecha de desfijación:	14/08/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2010 el cual dispone Notificación por aviso: "Cuando se documenta 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 curatela al finalizar el día siguiente al sexto del aviso."

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 30838338 de 01 de Junio de 2026

Respetado Señor(a): NIDYA DEL CARMEN BAYONA 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 Nidya Del Carmen Bayona Jiménez, identificada con cédula de ciudadanía N.º 60.365.108 expedida en XXX, teléfono XXX, en calidad de usuaria del servicio, presenta queja por la no entrega de las facturas correspondientes al cliente N.º XXX. Manifiesta que durante los últimos dos (2) períodos facturados, correspondientes a los meses de abril y mayo, las facturas no han sido entregadas directamente en el predio. Asimismo, informa que los funcionarios encargados le indican que las harán llegar posteriormente, pero a la fecha no las ha recibido. Por lo anterior, solicita visita técnica en terreno con el fin de verificar y establecer las causas por las cuales las facturas no están siendo entregadas en el inmueble.

Se permite comunicar:

Le saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, ya que sus observaciones nos permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de nuestro servicio.

En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que se realizó la gestión correspondiente con el área encargada respecto al caso presentado por la señora Nidya Del Carmen Bayona Jiménez, relacionado con la no entrega de las facturas asociadas al cliente No. XXX.

Luego de las verificaciones efectuadas, se realizó visita al predio con el fin de validar la situación reportada. Durante la atención brindada, se explicó a la usuaria el procedimiento establecido para la toma de lecturas y la generación de la facturación del servicio.

Como resultado de la revisión, se identificó que la no entrega de las facturas

correspondientes a los dos últimos períodos obedeció a inconsistencias en la lectura registrada del equipo de medida, situación que impidió la generación oportuna de la facturación y que requiere la realización de los ajustes correspondientes para su normalización.

Adicionalmente, se efectuó una nueva validación de la lectura del medidor, registrándose el día 5 de junio de 2026 una lectura de 20.983, información que fue remitida para la revisión y actualización del proceso de facturación.

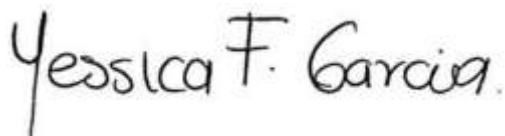
Lamentamos los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionarle y ofrecemos disculpas por la falta de entrega oportuna de las facturas. Reiteramos nuestro compromiso de adelantar las acciones necesarias para garantizar la correcta normalización del servicio de facturación y evitar que situaciones similares se presenten en el futuro.

Por lo anterior, se concluye que el caso fue debidamente verificado en terreno, determinándose que la novedad obedeció a un error en la lectura del medidor, lo que afectó la emisión y entrega de las facturas correspondientes a los períodos mencionados.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios se atienden con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos y las demás disposiciones internas asociadas a competencias, procedimientos y procesos.

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

Atentamente,



YESSICA FERNANDA GARCIA ORTIZ
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A