

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	11576
PETENTE:	ANA VICTORIA HERNANDEZ HERNANDEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020014316 - 19/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030023573 - 07/07/2026
Fecha de fijación:	30/07/2026
Fecha de desfijación:	05/08/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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."	

CE7214

Cúcuta, 07 de julio de 2026

20261030023573

Señora

ANA VICTORIA HERNANDEZ HERNANDEZ Usuario 11576

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020014316 de fecha 19 de junio de 2026
Número de expediente: 202530099 Proceso: 31082310

Apreciada Ana Victoria,

Reciba un cordial saludo,

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:

La señora Ana Victoria, manifiesta que el señor Geiber Humberto Gonzales Acero, no tiene autorización para realizar ningún tipo de trámite, petición, solicitud, gestión, modificación, o adelantar reclamaciones, solicitudes del servicio, cambio de titularidad, convenios, acuerdos, ni cualquier otra gestión, la única autorizada es ella. Por lo que solicita que lo relacionado con dicho cliente sea atendido únicamente cuando sea presentado o autorizado por la suscrita.

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.

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 a su petición le informamos que, de conformidad con el artículo 152

de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos están obligadas a recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios del servicio.

En este sentido, la empresa no puede limitar de manera anticipada la radicación o recepción de solicitudes presentadas por quienes manifiesten tener interés legítimo respecto del servicio. No obstante, para la atención de trámites que impliquen modificaciones contractuales, cambios de titularidad, acuerdos de pago, actualización de información o cualquier actuación que genere efectos sobre la cuenta o el contrato de condiciones uniformes, será necesario que el interesado acredite la calidad con la que actúa, aportando los documentos que permitan verificar la titularidad, la condición de usuario, propietario, poseedor o la autorización correspondiente.

Por lo anterior, esta empresa verificará en cada caso la legitimación de la persona que presente la solicitud y adoptará las decisiones que correspondan de acuerdo con la normatividad vigente y los soportes aportados.

Así mismo, se observa que en su solicitud no se aportó documento alguno que permita acreditar su condición de titular, suscriptora, propietaria, poseedora o representante autorizada del inmueble o del servicio, por lo que no es posible reconocer de manera exclusiva la facultad para adelantar actuaciones sobre la cuenta contrato objeto de la petición.

En consecuencia, no es procedente acceder a la solicitud de restringir de forma general la atención de peticiones o reclamaciones presentadas por terceros.

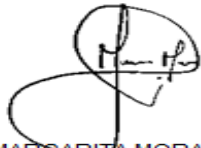
En caso de requerir información adicional le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co haciendo clic sobre botón "Sede electrónica" seleccionando opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en horario lunes a viernes 8:00 am - 4:00 pm jornada continua, sábados 8:00 am - 12:00 pm. Si desea reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115 o al WhatsApp 3232315115.

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