

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 0	
PETENTE: DANIELA TORRES	
TIPO DE RESPUESTA: General (x) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020019048 - 06/08/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030028260 - 13/08/2026	
Fecha de fijación: 13/08/2026	
Fecha de desfijación: 20/08/2026	
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, 13 de agosto de 2026

Señora
DANIELA TORRES
Correo electrónico: [REDACTED]

20261030028260

Asunto: Respuesta al radicado 20261020019048 de fecha 6 de agosto de 2026
Número de expediente: 202515362 – Proceso: 31663687

Estimada señora Daniela,

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

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D – Canal Escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

La señora Daniela Torres, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 6 de agosto de 2026, radicado con el número 20261020019048, en el que solicita información sobre la razón por la cual se le ha informado que el próximo domingo será suspendido su servicio de energía eléctrica, manifestando su interés en conocer los motivos de dicha medida y solicitando una respuesta clara, oportuna y pronta que le permita comprender la situación presentada.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, en primera medida, queremos agradecerle por comunicarse con nosotros y expresar su inquietud. Comprendemos la preocupación e incertidumbre que puede generar recibir información relacionada con una posible interrupción del servicio de energía, y valoramos su interés en conocer con claridad las causas de dicha situación.

Al realizar la revisión de su solicitud, encontramos que no se aportan datos que nos permitan identificar el servicio o inmueble sobre el cual recae la consulta. Información como el número de usuario, la dirección del predio, el número de medidor u otro dato de identificación del servicio resulta indispensable para efectuar las validaciones correspondientes en nuestros sistemas.

Por esta razón, en este momento no nos es posible determinar si la situación mencionada corresponde a una suspensión individual del servicio, a una desconexión programada por labores operativas o a cualquier otra circunstancia relacionada con el suministro de energía. En consecuencia, no contamos con los elementos necesarios para brindarle una respuesta de fondo frente a los hechos expuestos.

Con el propósito de atender su requerimiento de manera completa, clara y precisa, la invitamos

cordialmente a presentar nuevamente su solicitud, incluyendo alguno de los datos de identificación mencionados anteriormente. Una vez recibamos esta información, realizaremos la revisión correspondiente y le informaremos de manera detallada las razones de la situación consultada y las actuaciones que resulten procedentes.

Lamentamos los inconvenientes o la incertidumbre que esta situación haya podido ocasionarle y agradecemos su comprensión. Nuestro interés es acompañarla y brindarle una atención cercana, transparente y oportuna, garantizando una respuesta de fondo tan pronto sea posible identificar el servicio objeto de la consulta.

Para facilitar la radicación de la información requerida, ponemos a su disposición nuestros canales de atención:

- Chat en Línea disponible en la página web de CENS.
- Asesor Virtual disponible en nuestro portal web.
- Oficinas de Atención al Cliente.
- Línea de Atención al Cliente: 018000414115.
- Portal de Autogestión de CENS, donde podrá adjuntar la información necesaria para la atención de su solicitud.

Agradecemos la confianza depositada en CENS S.A. E.S.P. y reiteramos nuestro compromiso de brindarle una atención humana, cercana y de calidad.

Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO