



COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 25 de Agosto de 2026

Señor(a)
ROBERTO CHOGO GELVEZ
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 31592859 de 04 de Agosto de 2026

Respetado Señor(a): ROBERTO CHOGO GELVEZ

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:

El señor Roberto Chogo identificado con cedula 13361832 y celular XXX en calidad de usuario del servicio presenta inconformidad por la no entrega de factura, manifiesta hace meses no es entregada generando que se acumule, solicita validar a que se debe y normalizar para que sea entregada sin inconvenientes.

Se permite comunicar:

En atención a su solicitud relacionada con la queja por la no entrega de la factura, CENS S.A. E.S.P. se permite informarle lo siguiente:

Una vez realizada la verificación correspondiente, se efectuó visita al inmueble asociado al usuario N.XXX, correspondiente al ciclo FENS trimestral 543, con el fin de validar la situación reportada.

Durante la visita se evidenció que la vivienda se encontraba desocupada. Se realizaron varios intentos de contacto en el inmueble mediante llamados en la puerta, sin obtener respuesta. Adicionalmente, se efectuó comunicación al número telefónico suministrado por el usuario (XXX); sin embargo, no fue posible establecer contacto, debido a que la llamada no fue atendida.

Asimismo, se realizó la validación de la información registrada en el sistema comercial, encontrándose que durante la jornada de facturación en terreno la terminal ejecutó correctamente el proceso de facturación, sin registrarse novedades, inconsistencias o eventos que hubiesen impedido la generación de la factura correspondiente al período evaluado.

De igual forma, se consultó la situación con los usuarios colindantes, correspondientes

		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:		XXX	
PETENTE:		ROBERTO CHOGO GELVEZ	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ☐			
RADICADO ENTRADA / FECHA:		31592859 04/08/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20261030030220 25/08/2026	
Fecha de fijación:		25/09/2026	
Fecha de desfijación:		01/10/2026	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 88 de la Ley 1412 de 2010 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 sexto del aviso."			

al usuario anterior N.XXX y al usuario posterior N.XXX, quienes manifestaron haber recibido oportunamente sus respectivas facturas de energía, sin presentar inconvenientes en el proceso de entrega.

No obstante, con el fin de garantizar una adecuada atención a la situación reportada, se realizará seguimiento al proceso de distribución de la factura en el próximo período de facturación, verificando nuevamente las condiciones de entrega en el inmueble.

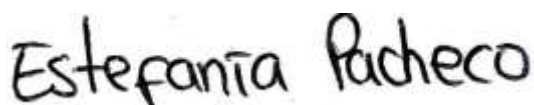
Por lo anterior, de acuerdo con las verificaciones efectuadas, no se evidenciaron novedades en la generación de la factura ni elementos que permitan concluir una falla generalizada en el proceso de distribución para el período objeto de revisión. Sin perjuicio de lo anterior, la observación presentada por el usuario queda registrada para el respectivo seguimiento por parte de la empresa.

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.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, whatsapp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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

Atentamente,



ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA