CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: 672899
PETENTE: BRAYAN ANDRES FRANCO COLORADO
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020024273 - 22/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030037254 - 09/10/2026
Fecha de fijación: 05/11/2026
Fecha de desfijación: 11/11/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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, 09 de octubre de 2026 20261030037254

Señor
BRAYAN ANDRES FRANCO COLORADO
Dirección: [redacted]
Correo: [redacted]
Teléfono: [redacted]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020024273 del 22 de septiembre de 2026
Número de expediente: 202611941

Apreciado Brayan,

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, La tecnóloga D del 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:

En atención al traslado por competencia recibido de Veolia Colombia S.A.S E.S.P. ante CENS S.A. E.S.P., el 22 de septiembre de 2026, escrito radicado bajo el No. 20261020024273, donde el señor Brayan Andres Franco Colorado, presenta reclamo por una deuda generada por concepto del servicio de aseo que aparece registrada a su nombre. Indica que, al momento de la instalación del medidor de energía, le informaron que mientras no existiera consumo o recargas de energía no se generarían cobros por aseo. Señala que posteriormente encontró una deuda considerable, la cual no reconoce, por lo que solicita revisar la facturación, verificar si el servicio fue efectivamente activado y prestado, realizar visita al predio, informar el origen detallado de los cobros y corregir o eliminar los valores facturados si se comprueba que no correspondían.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el propósito de brindar una respuesta de fondo a su petición, inicialmente, es importante informarle que los aspectos relacionados con la prestación, facturación y cartera del servicio de aseo no son competencia de CENS S.A. E.S.P., por cuanto corresponden al prestador de dicho servicio. En consecuencia, esta comunicación se limita exclusivamente a la información asociada al servicio público de energía eléctrica.

Al respecto, se procedió a consultar nuestro Sistema de Información Comercial, evidenciándose que la cuenta de usuario No. 672899, registrada a nombre del señor BRAYAN ANDRES FRANCO COLORADO, para el inmueble ubicado en MNZ 63 C LOTE - 7 - LA ESMERALDA, corresponde a un servicio residencial estrato 1 con modalidad prepago, el cual

fue instalado el 08 de septiembre de 2018.

De igual manera, se verificó el historial comercial de la cuenta, encontrando que desde su instalación no se registra la realización de precargas de energía. Por tal motivo, no existen consumos facturados ni registros de lectura asociados al suministro de energía eléctrica.

Así mismo, una vez revisada la información disponible en nuestros sistemas comerciales, se evidencia que a la cuenta antes indicada no se le han cargado valores por concepto del servicio de energía eléctrica ni valores asociados al servicio de aseo a través de la facturación emitida por CENS.

En consecuencia, respecto de la información que administra esta empresa, no se evidencian consumos, lecturas facturadas o cobros efectuados por CENS sobre la cuenta contrato No. 672899 relacionados con los conceptos antes mencionados.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, si desea información adicional con gusto lo atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, o al WhatsApp 3232315115, puede agregarnos dentro de sus contactos y estaremos a la mano para servirle.

De igual manera, recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido. Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/

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,

JULIETH CAROLINA COTE BONILLA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 32205388