

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	478993
PETENTE:	EDGAR OMAR MONTAÑEZ CARRILLO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020001477 - 23/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030006381 - 23/02/2026
Fecha de fijación:	4/03/2026
Fecha de desfijación:	10/03/2026
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, 23 de febrero de 2026

20261030006381

Señor

EDGAR OMAR MONTAÑEZ CARRILLO - Número de cliente: **478993**

Dirección: Calle 5N número 1AE-52 Cámulos

Correo electrónico: edgarmotanez@hotmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020001477 de fecha 23/01/2026
Respuesta a radicado 20261020002296 de fecha 03/02/2026
Respuesta a radicado 20261020002803 de fecha 09/02/2026
Proceso: 29451199

Reciba un cordial saludo:

CENS S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa, relacionada con el número del asunto, a través del presente aviso:

Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20261030004995**

Fecha del acto que se notifica: **11/02/2026**

Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P. y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación por aviso se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 11 de febrero de 2026

20261030004995

Señor

EDGAR OMAR MONTAÑEZ CARRILLO - Usuario **478993**

Correo electrónico: edgarmotanez@hotmail.com

Dirección: Calle 5N 1AE-52 Piñuela

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a los radicados: 20261020001477 del 23/01/2026
20261020002296 del 03/02/2026
20261020002803 del 09/02/2026

Expediente: 202137091 / Proceso: 29451199

Estimado señor Edgar,

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. Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Se tiene que las solicitudes con radicados 20261020001477 del 23/01/2026, 20261020002296 del 03/02/2026 y 20261020002803 del 09/02/2026 fueron remitidos por la misma persona, observándose que contienen la misma petición, por lo cual nuestra empresa procede a emitir respuesta bajo la figura de unidad de materia -UM.

Antecedentes

El señor Edgar Omar Montañez Carrillo, presentó ante CENS un escrito con radicado y fecha del asunto, en el que actuando en calidad de propietario y usuario del servicio de energía del inmueble ubicado en la Calle 5N 1AE-52 Piñuela, del municipio de Cúcuta, identificado con número de usuario 478993, manifiesta lo siguiente:

Presenta registro de lecturas diarias desde el 07 de enero de 2026 al 03 de febrero de 2026, menciona que el 16/01/2026 bajo radicado 20261020000831 presentó lecturas también, informa que el 02/02/2026 realizó abono del 70% a su factura.

1. Solicita se emita pronta respuesta a la solicitud presentada de los meses anteriores.
2. Se informe de manera detallada y transparente el consumo de kilovatios que se le están facturando.
3. Revisar y verificar el consumo real de energía, registrado en su medidor
4. Que se cobre únicamente el valor justo y real del consumo, tal como lo solicitó desde el día 06 de enero del presente año.

5. Que en la próxima factura se realice el descuento correspondiente al valor cobrado en exceso y se justifique claramente dicho descuento.
6. Que se entregue respuesta por escrito con el soporte técnico del consumo facturado.
7. Que la respuesta a este derecho de petición sea enviada a su dirección de residencia o a su correo electrónico.
8. Solicita que todo tipo de respuesta, comunicación o información relacionada con su caso sea enviado a la Procuraduría General de la Nación, con sede en Cúcuta.

Consideraciones

Inicialmente 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.

- 1) Para atender su primera (01) pretensión, donde *solicita se emita pronta respuesta a la solicitud presentada de los meses anteriores*, nos permitimos informar lo siguiente:

Revisando nuestros sistemas, se evidencia que el usuario presentó una solicitud el 06/01/2026 bajo el radicado 20261020000195 y nuevamente el 16/01/2026 bajo el radicado 20261020000831, los dos trámites fueron atendidos como unidad de materia, dado que fueron remitidos por la misma persona y contenían la misma petición, mediante la cual reclamó los consumos de los meses de noviembre y diciembre de 2025,

Se atendió la reclamación bajo radicado No.20261030002789 del 26/01/2026, mediante la cual se informa:

“PRIMERO: No acceder a la reclamación presentada por el consumo registrado en el periodo del 12/11/2025 - 12/12/2025, del 12/10/2025 - 11/11/2025 para el usuario número 478993, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

SEGUNDO: Comunicar que contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P. y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.”

Respuesta notificada por aviso el 06/02/2026 en la dirección del usuario, se observa que no ha recurrido aún, por lo anterior, no se considera procedente emitir un nuevo

pronunciamiento sobre estos consumos reclamados.

- 2) Para atender su segunda (02), tercera (03) y cuarta (04) pretensión, donde solicita revisar, verificar y detallar los consumos de energía reales registrados por su medidor, tal como lo solicitó el 06/01/2026.

En este punto, es preciso resaltar que, en la respuesta a su primera pretensión, se le explicó que la solicitud del 06/01/2026 ya fue atendida y se encuentra dentro de los términos legales para la interposición de los recursos correspondientes.

Es importante indicar que solo proceden las reclamaciones contra los últimos cinco (5) periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994: *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*.

De acuerdo con lo anterior, sería procedente atender la reclamación para los periodos facturados en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2025, así como enero de 2026, teniendo en cuenta que el usuario no manifiesta su inconformidad por un mes específico.

Sin embargo, se observa en nuestro sistema de información, que los meses de noviembre y diciembre de 2025 ya fueron atendidos como se evidencia a continuación, por lo tanto, estos meses no serán objeto de análisis en la presente actuación administrativa.

Fecha de facturación	Reclamación	Estado jurídico actual
Noviembre 2025 diciembre 2025	20261020000195 del 06/01/2026 UM 20261020000831 del 16/01/2026	En términos de interposición de recursos.

Así las cosas, a continuación, se detallan los meses que serán objeto de análisis en la presente actuación administrativa:

- *Periodo reclamado:* veamos en detalle los consumos a analizar y las lecturas tomadas al equipo de medida instalado en el inmueble del usuario,

Mes	Periodo facturado	Consumos facturados
Septiembre 2025	13/08/2025 - 12/09/2025	418
Octubre 2025	13/09/2025 - 11/10/2025	407
Enero 2026	13/12/2025 - 13/01/2026	449

- *Cálculo de los kilovatios facturados:* al revisar los detalles de cómo se calcularon los kilovatios facturados, encontramos que estos se dieron con base en la lectura del medidor instalado en el inmueble y en la diferencia de lecturas, según se indica a continuación:

LECTURAS DEL MEDIDOR EN EL PERIODO RECLAMADO					
Mes facturado	Periodos de Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
Enero-2026	13/12/2025 - 13/01/2026	28723	28274	449	449
Octubre-2025	13/09/2025 - 11/10/2025	27448	27041	407	407
Septiembre-2025	13/08/2025 - 12/09/2025	27041	26623	418	418

Es decir, para los periodos analizados los consumos facturados se establecieron por la diferencia de lecturas de un periodo a otro y estas lecturas corresponden a las tomadas en terreno al medidor instalado, cumpliendo de esta manera con la obligación consagrada en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 de medir el consumo, entre otras disposiciones normativas.

- *Análisis de la posible existencia de desviación significativa.*

A fin de validar si en los periodos reclamados se presenta una anomalía en los consumos que requieran de una investigación, es decir, para conocer si se presenta un consumo con desviación significativa, se dará aplicación a lo contemplado en el contrato con condiciones vigente, en especial lo definido en el capítulo V “*Determinación del consumo facturable y valor*”. En el anexo 2 del contrato podrá encontrar un ejemplo del paso a paso para aplicar el procedimiento descrito en este capítulo.

Realizaremos el análisis de desviación del consumo facturado en los periodos reclamados teniendo en cuenta que se entiende por *desviación significativa, la variación en los consumos que esté por encima o por debajo de los límites establecidos en el CCU y los definidos en la resolución CREG 105 007 de 2024, una vez aplicado el procedimiento detallado en el numeral 1 de la cláusula 32B de la versión 7 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.*

- a) Primer paso: Identificación del histórico de consumos para comparar y normalización a periodos comparables con el objeto de reclamo. De acuerdo con lo definido en la resolución CREG 105 007 de 2024, no se tienen en cuenta en este histórico, los periodos de facturación con consumos promedios o en cero:

TABLA HISTÓRICO CONSUMOS					
ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1 periodo reclamado	13/12/2025 - 13/01/2026	Enero-2026	32	449	421
2	12/11/2025 - 12/12/2025	Diciembre-2025	31	580	561
3	12/10/2025 - 11/11/2025	Noviembre-2025	31	246	238
4 periodo	13/09/2025 - 11/10/2025	Octubre-2025	29	407	421

reclamado					
5 periodo reclamado	13/08/2025 - 12/09/2025	Septiembre-2025	31	418	405
6	13/07/2025 - 12/08/2025	Agosto-2025	31	366	354
7	13/06/2025 - 12/07/2025	Julio-2025	30	345	345
8	14/05/2025 - 12/06/2025	Junio-2025	30	372	372
9	13/04/2025 - 13/05/2025	Mayo-2025	31	348	337
10	14/03/2025 - 12/04/2025	Abril-2025	30	250	250
11	13/02/2025 - 13/03/2025	Marzo-2025	29	389	402
12	14/01/2025 - 12/02/2025	Febrero-2025	30	350	350
13	14/12/2024 - 13/01/2025	Enero-2025	31	422	408
14	14/11/2024 - 13/12/2024	Diciembre-2024	30	354	354
15	15/10/2024 - 13/11/2024	Noviembre-2024	30	365	365
16	14/09/2024 - 14/10/2024	Octubre-2024	31	429	415
17	15/08/2024 - 13/09/2024	Septiembre-2024	30	473	473

- b) Análisis comparativo del periodo reclamado y determinación de la desviación estándar:
Con base en lo anterior, a continuación, se incluye un cuadro con el detalle del análisis de desviación aplicado al periodo relacionado:

Análisis de consumos										
No.	Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	13/12/2025 - 13/01/2026	32	449	421	ítem 2 al 13	370	80.09	129.73	610.27	No
2	13/09/2025 - 11/10/2025	29	407	421	ítem 5 al 16	363	43.01	233.97	492.03	No
3	13/08/2025 - 12/09/2025	31	418	405	ítem 6 al 17	369	51.75	213.75	524.25	No

- La desviación estándar se calcula con base en la cláusula 32 B del CCU, acorde con la regulación expedida por la CREG en la Resolución 105 007 de 2024.
- El límite superior corresponde al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más 3 desviaciones estándar.
- El límite inferior corresponde al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación menos 3 desviaciones estándar.
- Conclusiones del análisis:** De acuerdo con el análisis efectuado y en respuesta a su manifestación referente al incremento del consumo en su vivienda, se informa que para los meses de septiembre 2025, octubre 2025 y enero 2026 objetos de reclamo, no se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

Por lo anterior, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los meses de

objetos de reclamo es correcta dado que:

- a) Tienen origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- b) Se calcularon con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- c) No presentaron desviación significativa en el consumo.
- d) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Visto lo anterior, se confirman los consumos facturados en los periodos objeto de reclamo, es decir, septiembre 2025, octubre 2025 y enero 2026.

- 3) Para atender su quinta (05) pretensión, donde *solicita que en la próxima factura se realice el descuento correspondiente al valor cobrado en exceso y se justifique claramente dicho descuento*, nos permitimos informar:

Con base en el análisis realizado líneas arriba, no es procedente eliminar los consumos, toda vez que los mismos se encuentran debidamente justificados, asimismo, no se encontró procedente iniciar una revisión previa, ya que los periodos objeto del reclamo no mostraron desviaciones significativas en el consumo.

- 4) Para atender su sexta (06) pretensión, donde *solicita que se entregue respuesta por escrito con el soporte técnico del consumo facturado*, nos permitimos informar:

Mediante el presente acto administrativo se emite respuesta a cada una de sus pretensiones, así mismo, es importante mencionar que el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, señala que el termino para responder *“las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, se encuentra dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.”*, al revisar el presente caso encontramos que esta respuesta se encuentra dentro de los términos enunciados.

Así mismo precisamos que la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado emitió Concepto 00210 de 2017 por medio del cual precisó que las entidades públicas cuentan con un término de cinco (05) días para llevar a cabo la notificación electrónica de sus actos.

Indica además que la Ley 1437 no estableció un plazo o término para enviar la decisión administrativa por correo electrónico; sin embargo, según el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo de los Contencioso Administrativo (CPACA) el medio electrónico constituye una modalidad de notificación personal.

Continúa sosteniendo que todos los trámites relacionados con las notificaciones hacen parte el núcleo esencial del derecho de petición, razón por la que, aunque no exista disposición expresa que señale un término para el envío de la decisión a través del medio electrónico, se entiende que deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, máxime cuando el reconocimiento de derechos no debe ni puede quedar rezagado ante un defecto de la norma de procedimiento.

- 5) Para atender su séptima (07) pretensión, donde solicita *que la respuesta a este derecho de petición sea enviada a su dirección de residencia o a su correo electrónico*, nos permitimos informar:

El presente acto administrativo será citado y notificado al correo electrónico suministrado por el usuario, en caso de presentarse alguna novedad que impida confirmar su recibido por este medio, se procederá a remitir la notificación a la dirección física registrada en sus peticiones.

- 6) Para atender su octava (08) pretensión, donde solicita que *todo tipo de respuesta, comunicación o información relacionada con su caso sea enviado a la Procuraduría General de la Nación, con sede en Cúcuta*, nos permitimos informar:

Frente a su solicitud de que esta actuación sea remitida a la Procuraduría, es preciso informarle que no es posible acceder a ello. Actualmente, CENS únicamente remite copia de sus actuaciones administrativas cuando dicha entidad, de manera autónoma, solicita información o cuando realiza un traslado por competencia respecto de una petición específica y solicita informar la respuesta.

Asimismo, y teniendo en cuenta la naturaleza de su solicitud, le informamos que nuestra organización, en cumplimiento de la normatividad vigente, realiza la notificación de los actos administrativos conforme a lo establecido en los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), dichas disposiciones señalan que las citaciones y notificaciones deben enviarse a la dirección indicada por el cliente o de manera electrónica, cuando este lo autoriza expresamente.

Es preciso mencionarle que continuamos fortaleciendo nuestra misión de servir con excelencia, comprometidos con el desarrollo y bienestar de nuestra comunidad.

Reiteramos con entusiasmo nuestro compromiso de brindar un servicio que responda de manera efectiva y cálida a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Si requiere información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115 o por WhatsApp al número 3232315115. Puede agregarnos a sus contactos y estaremos siempre disponibles para servirle con gusto.

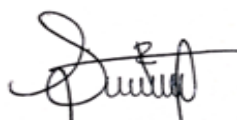
Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decide

Primero: No acceder a la reclamación presentada por los consumos registrados en septiembre periodo del 13/08/2025 – 12/09/2025, octubre periodo del 13/09/2025 – 11/10/2025 y enero periodo del 13/12/2025 – 13/01/2026, para el usuario No. **478993**, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO