

CE7214

Cúcuta, 13 de marzo de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	669256
PETENTE:	ALEJA PATINO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020003345 - 14/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009056 - 13/03/2026
Fecha de fijación:	27/03/2026
Fecha de desfijación:	6/04/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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."	

20261030009056

Señora

ALEJA PATINO Número de cliente: **669256**

Dirección: [REDACTED]

Correo: [REDACTED]

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020003345 de fecha 14/02/2026
Proceso: 29720040

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. **20261030007349**

Fecha del acto que se notifica: **02/03/2026**

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, 02 de marzo de 2026

20261030007349

Señora
ALEJA PATINO

Dirección:

Correo:

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020003345 del 14/02/2026
Expediente 202601594

Apreciada Aleja,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brindan de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

Petición

La señora Aleja Patino, presentó en CENS S.A. E.S.P. un escrito radicado con el número 20261020003345 el día 14 de febrero de 2026, en el que solicita duplicado de la factura del mes de diciembre del año 2025 ya que se pagó por completo y se está cobrando algo que ya se canceló.

Visto lo anterior, se procede a dar trámite a su solicitud en los siguientes términos:

Consideraciones

Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás disposiciones aplicables.

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

De acuerdo con lo anterior y según la solicitud del usuario se procederá a analizar los pagos aplicados a la cuenta de usuario 669256, con el fin de validar si se efectuó cobro

doble en la facturación de enero de 2026:

Factura de venta	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Valor facturado	Fecha Pago	Valor Pagado
1087733162	14/01/2026	29/01/2026	\$256,018	26/02/2026	\$139,146
1087053435	15/12/2025	31/12/2025	\$211,066	15/01/2026	\$211,066
1086375415	13/11/2025	28/11/2025	\$460,791	03/12/2025	\$460,791

Como se observa en el cuadro anterior, durante el periodo correspondiente al mes de diciembre del 09/11/2025 al 10/12/2025 no se realizó el pago oportuno de la factura. Por esta razón, en el siguiente periodo facturado, correspondiente al mes de enero del 11/12/2025 al 09/01/2026, se incluyó el saldo pendiente del periodo anterior.

Es importante aclarar que, al no efectuarse el pago dentro del plazo establecido o realizarse de forma extemporánea, el sistema de administración comercial de esta electrificadora registra el monto adeudado como saldo anterior. No obstante, se confirma que los pagos realizados por el usuario se han aplicado de forma correcta en nuestro sistema comercial.

Con base en lo anterior, recomendamos al usuario verificar la fecha de vencimiento de sus facturas, la cual se encuentra en la parte inferior derecha del documento, y realizar los pagos antes de la fecha indicada en el apartado “*pago oportuno hasta*”, para garantizar que se apliquen en los periodos correspondientes.

Finalmente, se precisa al usuario que durante el periodo de facturación de enero del 11/12/2025 al 09/01/2026, no se realizaron cobros dobles. La factura muestra un atraso debido a que el periodo anterior no fue cancelado oportunamente, por lo que estos valores aparecen registrados como saldo anterior.

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, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic al botón sede electrónica y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

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.

Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente

mencionados, CENS S.A. E.S.P. decide lo siguiente:

Decisión

Primero: No acceder a la reclamación presentada por el presunto pago no aplicado en la factura de venta No. 1087053435 para el usuario número **669256**, según lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

Segundo: Comunicar que 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,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 29720040



Servicio de energía

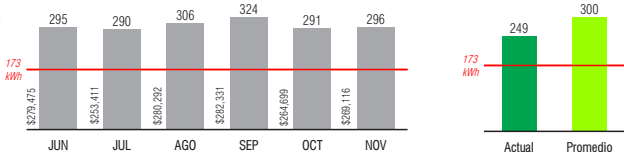
Componentes del costo unitario (\$/kWh)

Generación (G): 272.9812
Transmisión (T): 53.2977
Distribución (D): 307.3709
Costo Unitario \$/kWh: 860.5643

Comercialización (Cv): 130.9990
Pérdidas Reconocidas (PR): 61.4318
Restricciones (R): 34.4837
Tarifa Aplicada \$/kWh: 528.3425
FECHA PUBLICACION: 21/NOV/2025
Subsidio (%): -38.6051

CONSUMO SUBSISTENCIA: 173 kWh

Histórico de consumo \$/kWh



Información de consumo / Detalle del servicio de energía

Activa	Lectura	kWh	Reactiva	Lectura	kVARh
Actual	21747	249	Actual		
Anterior	21498		Anterior		

Concepto	Valor Mes
CONSUMO ACTIVA	\$ 214,281
SUBSIDIO	\$ -57,474
INTERES MORA	\$ 286



Servicio de aseo

Empresa: VEOLIA ASEO NORTE DE SANTANDER
Sitio Web: www.veolia.com.co/oriente
Correo: co.servicioalcliente.aseo.orient@veolia.com
Clase de servicio: RESIDENCIAL - RE
Frecuencia de barrido: 2
subs/cont (\$) : -3492.56

NIT: 807005020
Teléfono: 018000950096
Dirección: AV 4A 8N-57 ZONA INDUSTRIAL
Estrato: 2
Puerta a puerta: NO
Frecuencia de recolección: 3
subs/cont (%) : 8
Periodo: 12-2025
Costos: 43,657

Costo Unitario	Mes	Consumo (Ton)	Tarifa (\$)
VBA	NOV	0.0716	40,207
TRBL	OCT	0.0716	40,035
TRLU	SEP	0.0716	39,962
TRRA	AGO	0.0716	39,825
TRA	JUL	0.0716	38,321
CVNA	JUN	000.07	38,399
TAFNA			
TRNA			
CFT			

Concepto	Valor Mes
SUBSIDIO ASEO	\$ -3,493
COMERCIALIZACIÓN POR SUSCRIPT.	\$ 3,186
COMERCIALIZAC. APROVECHAMIENTO	\$ 956
RECOLECCION Y TRANSPORTE	\$ 9,631
BARRIDO Y LIMP. DE AREAS PUBL.	\$ 21,023
INCENTIVO AL APROVECHAMIENTO I	\$ 852
INTERES MORA ASEO	\$ 66
LIMPIEZA URBANA	\$ 4,373
TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS	\$ 684
VALOR BASE APROVECHAMIENTO	\$ 442
DISPOSICION FINAL	\$ 2,510

Total de aseo \$ 40,230

Impuesto alumbrado público

Clausula CPSCCU: 25
Sujeto pasivo (Contribuyente): Antonio Maria Escalante Pineda
Norma municipal que aprueba: Acuerdo No. 040-2019 -025 de 2018 y 008-2019
Para mayor información comuníquese con la alcaldía de tu municipio y para mantenimiento al operador en la línea: 5888710 Concesión Alumbrado Público SJC
Base Gravable: 214,281
Sujeto activo (Municipio): San José De Cúcuta
Concesionario: Concesión Alumbrado Público SJC Tel 5888710
Tarifa: 13

Concepto	Valor Mes
IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO	\$ 13,743

Total alumbrado público \$13,743



Recuerda: Las bahías de parqueo en las estaciones de carga son exclusivas para vehículos eléctricos.

Evita hacer uso indebido de estos sitios.



Con este número puedes hacer trámites y pagos

Reporta daños y emergencias marcando gratis

Número de cliente:

669256

018000 414 115 ó al 115



Servicios Facturados

\$157,093

\$40,230

\$13,743

Por tus servicios pagas

\$211,066



- Agrega a Lucía WhatsApp 323 2315 115.
- Salúdala y en el menú selecciona la opción factura digital.
- Haz clic en WhatsApp y sigue las instrucciones.
- Digita tu número de cliente y acepta inscribir la cuenta.

¡Y listo! Así contribuyes al cuidado del medio ambiente reduciendo el uso de papel.



Por tus servicios pagas



\$ 211,066



Conoce las distancias de seguridad con las redes eléctricas de energía

Líneas de baja tensión
Entre la fachada y la línea debe haber 1,7 metros de distancia

Líneas de media tensión
Entre la fachada y la línea debe haber 2,3 metros de distancia



Con
CrediSomos
Haz real

La magia de la Navidad

Conoce los aliados y descuentos en:
www.somosgrupoepm.com
o escríbenos al 310 247 4033



Con **Lucia** puedes reportar daños en el servicio de energía

Agrégalala al WhatsApp
323 231 5115



LÍNEA FÍSICA DE CENS: Donación con código QR a entidades. Email: comunicacion@grupoepm.com.co
LÍNEA FÍSICA CONTACTO: Transparencia: 01- 8000 522 555 Línea Gratuita Nacional. EPM reserva por la reserva en la información del denunciante.



QR DIAN



Grupo epm

Tu Información

Nombre: Antonio Maria Escalante Pineda
Dirección: Ave 7 0 - 22 lte 1
Barrio: La Union
Ciudad: San José De Cúcuta
Clase de Servicio: Residencial
Estrato 2
Ruta: 109 01434091870
Tarifa: Generica

Tu número de cliente: 669256

Documento equivalente electrónico
1087053435

Fecha y hora de generación: 2025-12-15 13:05:02
Fecha y hora de expedición: 2025-12-16 07:59:00

Último pago: 03/DIC/2025
Pagaste: \$460,791

Periodo facturado 09/NOV/2025 a 10/DIC/2025



¡Escanea y paga!

Fecha de vencimiento

Pago oportuno hasta:
31/DIC/2025

Pago con recargo hasta:
05/ENE/2026

Días Facturados
32

Servicios Facturados



Energía

\$157,093



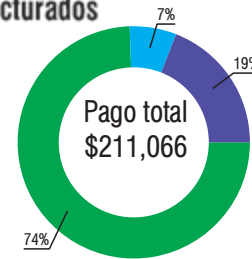
Aseo

\$40,230



Alumbrado Público

\$13,743



Compensación Calidad del Servicio

Periodo Actual

Periodo Retroactivo

Mes 1

Mes 2

Mes 3

Mes 1

Mes 2

Mes 3

Indicadores	
C transformador	1T03067-De la Empresa
DIUG	11.848
DIU	5.05
HC	0
V/R Compensar \$	0
Dt	295.6802
Grp.Calidad	11
FIUG	6
FIU	1
VC	0
CEC	0
%	2

Información de tu instalación

Medidor Activa: 16830275

Medidor Reactiva:

Alimentador: ESCC61

Nivel de tensión: 1

Carga instalada: 4.8

Constante de medida: 1

El presente documento equivalente a factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales.

José Miguel González
Representante Legal

Puntos y medios de pago

Estimado cliente, recuerda que tienes la posibilidad de pagar en efectivo, cheque o medio electrónico ingresando a www.cens.com.co
Apuestas Cúcuta 75 - BBVA - Coguasimales - Almacenes Éxito - Ifinorte Bancolombia - Davivienda - Efecty- PTM - Banco de Bogotá - Banco Caja Social - Banco Popular - Red Multicolor - Baloto - Banco Agrario - Cajeros y Datáfonos ATH - SuperGIROS (sur del Cesar y sur de Bolívar)

Contáctanos a través de la línea de atención 01 8000 414115
Reporte de daños en Norte de Santander al 115 - #515 Sur de Cesar y de Bolívar

Síguenos en nuestras redes sociales

Descarga la app CENS www.cens.com.co

19931-2/2