

CE7214

Cúcuta, 06 de abril de 2026

 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:	20261020005611 - 11/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030011283 - 06/04/2026
Fecha de fijación:	20/04/2026
Fecha de desfijación:	24/04/2026
<small>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."</small>	

20261030011283

Señor

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

Correo electrónico: [REDACTED]

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Radicado de entrada 20261020005611 de fecha 11/03/2026
Radicado de entrada 20261020006205 de fecha 18/03/2026
Proceso: 29982776

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. **20261030009899**

Fecha del acto que se notifica: **19/03/2026**

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,

Jurgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

7214

Cúcuta, 19 de marzo de 2026

20261030009899

Señor

EDGAR OMAR MONTAÑEZ CARRILLO Usuario: **478993**

Correo electrónico: [REDACTED]
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Asunto: Unidad de materia
Radicado de entrada 20261020005611 del 11/03/2026
Radicado de entrada 20261020006205 del 18/03/2026
Expediente: 202137091

Estimado Señor,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

Petición

El 11/03/2026, el Señor Edgar Omar Montañez Carrillo presentó un escrito a CENS S.A. E.S.P., radicado con el número 20261020005611, en el que solicita que se verifiquen los cobros efectuados, se ejerza control sobre los funcionarios competentes y se adelanten las acciones necesarias para garantizar una solución justa, transparente y conforme a la ley, adjuntando documentos que respaldan su reclamación y pidiendo que cesen prácticas que considera lesivas a sus derechos.

Antes de dar respuesta de fondo a sus pretensiones, es necesario informar que debido a que el usuario radicó dos peticiones ante CENS con los números radicados 20261020005611 del 11/03/2026 y 20261020006205 del 18/03/2026, los cuales versan sobre los mismos hechos y pretensiones, se atenderán bajo la figura de unidad de materia, dándose respuesta a los dos radicados bajo este mismo escrito.

Consideraciones

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”.

Sin embargo, se consultó el sistema comercial y documental de la empresa, encontrando que el Señor Edgar Omar Montañez Carrillo, ya había presentado la siguiente reclamación:

Facturación	Radicado de reclamación
Octubre 2025	20261020001477
Noviembre y diciembre 2025	20261020000195
Enero 2026	20261020001477

Ahora bien, expuesto lo anterior es necesario informar que en el presente acto administrativo se desarrollará el análisis al mes de febrero de 2025.

1. Datos de la factura reclamada:

El reclamo versa sobre la siguiente factura:

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados	Costo Unitario	Total facturado por concepto de energía eléctrica
1088538657	14/01/2026 - 11/02/2026	17/02/2026	29	253	\$834.2842	\$ 211,074

2. 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 los periodos reclamados

Mes facturado	Periodos de Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
Febrero-2026	14/01/2026 - 11/02/2026	28976	28723	253	253

Es decir, para los periodos analizados el consumo facturado se estableció 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.

3. Análisis de la posible existencia de desviación significativa.

A fin de validar si en el periodo reclamado se presenta una anomalía en el consumo que requiera 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 vigentes, 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 el periodo reclamado 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:

Datos Histórico Consumos					
ítem	Periodo	Mes facturado	Días facturados	Consumo (kilovatios facturados)	Consumo normalizado a 30 días (expresado en kilovatios)
1	14/01/2026 - 11/02/2026	Febrero-2026	29	253	262
2	13/12/2025 - 13/01/2026	Enero-2026	32	449	421
3	12/11/2025 - 12/12/2025	Diciembre-2025	31	580	561
4	12/10/2025 - 11/11/2025	Noviembre-2025	31	246	238
5	13/09/2025 - 11/10/2025	Octubre-2025	29	407	421
6	13/08/2025 - 12/09/2025	Septiembre-2025	31	418	405
7	13/07/2025 - 12/08/2025	Agosto-2025	31	366	354
8	13/06/2025 - 12/07/2025	Julio-2025	30	345	345
9	14/05/2025 - 12/06/2025	Junio-2025	30	372	372
10	13/04/2025 - 13/05/2025	Mayo-2025	31	348	337
11	14/03/2025 - 12/04/2025	Abril-2025	30	250	250
12	13/02/2025 - 13/03/2025	Marzo-2025	29	389	402
13	14/01/2025 - 12/02/2025	Febrero-2025	30	350	350

Periodo reclamado

- 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:

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
14/01/2026 - 11/02/2026	29	253	262	ítem 2 al 13	371	80.68	128.96	613.04	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.

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para los periodos objeto de reclamación no se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en el periodo objeto de reclamo es correcta dado que:

- Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calculó con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- No presentó desviación significativa en el consumo.
- Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Con miras a identificar los electrodomésticos que demandan mayor cantidad de energía y en lo posible controlar su uso, recomendamos realizar un seguimiento de su equipo de medida. En el siguiente link podrá encontrar sugerencias de uso racional de la energía que hemos diseñado para utilizar la energía eléctrica de la forma más eficiente posible: <https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/aprende-con-cens>.

Adjunto a esta notificación, enviamos el comprobante con las sumas que no son objeto de reclamo, por un valor de **\$404,281**. Estos valores deberán ser pagados en su totalidad para que el usuario pueda interponer los recursos legales, según lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 sobre el pago de los recursos. En caso de no realizarse el pago, la empresa rechazará el recurso.

En caso de que, en futuras solicitudes, desee recibir la notificación electrónica de la respuesta, deberá autorizarlo de manera expresa, conforme a lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 y de acuerdo con lo señalado en el concepto SSPD-0000433 de 2025.

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

Primero: No acceder a la reclamación presentada por el consumo facturado en los periodos del 14/01/2026 al 11/02/2026 por el usuario número 478993, conforme a 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



Grupo epr
NIT: 890500514-9



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.

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:



Cordialmente,

LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE
Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso: 29982776

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT: 890500514-9

Avenida Aeropuerto 5N – 220 Sevilla, Cúcuta / Tel:5824444

Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002
Grandes Contribuyentes: Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024 - Agentes Retenedores IVA

Reporta daños y emergencias
marcando gratis

01 8000 414115

o al 115



COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

29982776

Fecha de emisión: 19/03/2026 03:15 PM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 478993-3

Nombre: EDGAR OMAR MONTAÑEZ CARRILLO

Dirección: [REDACTED]

Barrio: PIÑUELA

Teléfono: [REDACTED]

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 114 - 1436053485

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
3	Energía	\$234,577
47	Aseo	\$109,010
18	Intereses Mora	\$2,254
53	Alumbrado Publico	\$57,935
58	Aseo Intereses	\$505
TOTAL A PAGAR		\$404,281

Fecha Vencimiento: 19/03/2026

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTICULO 130 DE LA LEY 547 DE 1994 MODIFICADO POR EL ARTICULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001
De conformidad con el decreto 2190 de 1995, la firma electrónica es válida para todos los efectos legales.

José Miguel González Campo - Representante legal de CENS S.A. E.S.P.

ESTIMADO CLIENTE: EXPRESE SUS INCONFORMIDADES CON RELACIÓN AL VALOR FACTURADO A NUESTROS REVISORES FISCALES, KPMG S.A.S. AL APARTADO AEREO
No. 1212 DE MEDELLÍN.

LINEA ÉTICA DE CENS: Denuncie conductas ilegales o antiéticas. / E-mail: contactotransparente@epm.com.co - Línea Nacional: 01 8000 522 955.
CENS velará por la reserva de la información del denunciante.



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

NIT: 890500514-9

Avenida Aeropuerto 5N – 220 Sevilla, Cúcuta / Tel:5824444

Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002

Grandes Contribuyentes: Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024 - Agentes Retenedores IVA

CUPÓN PARA EL BANCO

Ref: 478993

Número de Usuario: 478993-3

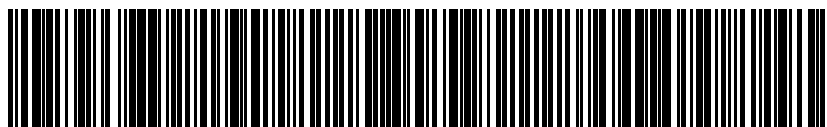
Nombre: EDGAR OMAR MONTAÑEZ
CARRILLO

Dirección: [REDACTED]

Comprobante No: 29982776

Valor: 404,281

Fecha de Vencimiento: 19/03/2026



(415)7709998001794(8020)03000047899307(3900)0000404281(96)20260319