



NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 14 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: | 20261030012402 - 14/04/2026 |
| Fecha de fijación: | 22/04/2026 |
| Fecha de desfijación: | 28/04/2026 |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 93 de la Ley 1437 de 2011 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 retiro del aviso."</small> | |



20261030012402

Señor

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

Correo electrónico:

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
 20261020005611 y 20261020006205 de fecha 11 y 18 de
 marzo de 2026
 Proceso: 29982958

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. **20261030010920**

Fecha del acto que se notifica: **30/03/2026**

Frente a la decisión adjunta no procede recurso alguno y queda agotada la actuación en sede administrativa.

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,

EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Ocaña, 30 de marzo de 2026

20261030010920

Señor

EDGAR OMAR MONTAÑEZ CARRILLO Usuario 478993

Correo electrónico: [REDACTED]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020005611 y 20261020006205 de fecha 11 y 18 de marzo de 2026
Número de Expediente: 202137091

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 20261030004995
Notificación por aviso 20261030006381 del 23 de febrero de 2026

Reciba usted un cordial saludo.

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, el Profesional P1 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:

Antecedentes

El día 23 de enero 03 y 09 de febrero de 2026, el señor Edgar Omar Montañez Carrillo presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito bajo radicado número 20261020001477 - 20261020002296 - 20261020002803 , en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 478993, presenta inconformidad en los siguientes términos:

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.

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 20261030004995 del 11 de febrero de 2026, en el que se resolvió:

“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..”

Recurso de Reposición

No conforme con lo resuelto, encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, el señor EDGAR OMAR MONTAÑEZ CARRILLO presentó un escrito en la Procuraduría General de la Nación entidad que a su vez el día 11 de marzo de 2026 traslado por competencia a esta prestadora y radicado con el número 20261020005611 y 18 de marzo de 2026 bajo radicado 20261020006205 la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios traslada por competencia el mismo escrito, Sin embargo, en el mismo no se referencia concretamente el trámite pretendido en esa instancia por el usuario.

Por lo tanto, nuestra empresa, procederá a tramitarlo como recurso de reposición a fin de garantizar el derecho al debido proceso que le asiste al usuario y sobreponiendo los sustancial sobre lo formal, teniendo en cuenta que a la fecha de recibido los escritos se encuentra dentro del término para recurrar la decisión 20261030004995 del 11/02/2026, en el cual argumenta lo siguiente:

- a. Encontré una factura de CENS por valor de \$563,975 situación que me genero preocupación.
- b. Me están realizando cobros superiores a los reales correspondientes a mi actual casa de habitación, los hechos narrados fueron radicados en oportunidades 06/01/2026 y 16/01/2026, informidades presentadas ante CENS bajo radicado 2026102000195 y 20261020000831.
- c. Solicita se emita pronta respuesta a la solicitud presentada de los meses anteriores.
- d. Se informe de manera detallada y transparente el consumo de kilovatios que se le están facturando.

- e. Revisar y verificar el consumo real de energía, registrado en su medidor
- f. Que se cobre únicamente el valor justo y real del consumo, tal como lo solicitó desde el día 06 de enero del presente año.
- g. Que en la próxima factura se realice el descuento correspondiente al valor cobrado en exceso y se justifique claramente dicho descuento.
- h. Que se entregue respuesta por escrito con el soporte técnico del consumo facturado.
- i. Que la respuesta a este derecho de petición sea enviada a su dirección de residencia o a su correo electrónico.
- j. 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.

Precisado lo anterior, se procedió a revisar el expediente del usuario encontrando los siguientes soportes:

| Ítem | Documento | Radicado | Fecha |
|------|---------------------------------------|--|---|
| 1 | Petición inicial | 20261020001477 - 20261020002296 - 20261020002803 | 23 de enero 03 y 09 de febrero de 2026 |
| 2 | Acto administrativo | 20261030004995 | 11 de febrero de 2026 |
| 3 | Notificación por aviso | 20261030006381 | 23 de febrero de 2026 |
| 4 | Publicación en página web y cartelera | 2026103006381 | 04/03/2026 al 10/03/2026 |
| 5 | Recurso de reposición | 20261020005611 y 20261020006205 | 11 y 18 de marzo de 2026 |

Considerando

Antes de iniciar a dar respuesta al presente recurso, se informa que en el presente acto administrativo se dará respuesta a los radicados 20261020005611 y 20261020006205 bajo la figura de unidad de materia, los cuales versan sobre el mismo petente, hechos y pretensiones.

Efectuadas las verificaciones, CENS S.A. E.S.P, considera que el escrito presentado cumple con los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que procede el Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

Antes de iniciar a dar respuesta al presente recurso se debe mencionar que las inconformidades relacionadas líneas arriba son el extracto de los escritos recibidos en CENS S.A. E.S.P. que fueron recibidos dentro del término para recurrir el acto administrativo 2026103004995 del 11/02/2026.

Así mismo se debe mencionar que lo descrito en los literales a) , b) y c), fueron inconformidades presentadas con antelación y las mismas fueron atendidas de la siguiente manera:

| Radicado de entrada | Radicado salida | Temas atendidos | Notificación |
|---|-------------------------------|--|---|
| 20261020000195 del 06 de enero de 2026 - 20261020000831 del 16 de enero de 2026 | 20261030002789 del 26/01/2026 | Inconformidad con consumo de los periodos del 12/11/2025 - 12/12/2025 mes de diciembre 2025, del 12/10/2025 - 11/11/2025 mes de noviembre 2025 | Notificación por aviso 20261030003972 del 04/02/2026, recibido el 06/02/2026, no se presentaron recursos decisión adquirió firmeza administrativa el día 17/02/2026, lo anterior en razón a que no se accionaron los recursos que por ley proceden. |

Ahora bien, con relación a la manifestación “Me están realizando cobros superiores a los reales correspondientes a mi actual casa de habitación” expuesta al iniciar el literal b), se informa que al momento de presentación de los radicados 20261020005611 y 20261020006205, existía un nuevo periodo de facturación, el cual correspondía 14/01/2026 al 11/02/2026 mes de febrero, el cual fue analizado y atendido en acto administrativo 20261030009899 del 19/03/2026, el cual se encuentra en trámite de notificación.

Así mismo se debe mencionar que los radicados 20261020005611 y 20261020006205 11 y 18 de marzo de 2026, fueron recibidos dentro del término para recurrar la decisión 20261030004995 del 11/02/2026, en el presente acto administrativo se validara la actuación y la inconformidad de los periodos del 13/08/2025 al 12/09/2025 mes de septiembre 2025, del 13/09/2025 al 11/10/2025 mes de octubre 2025 y del 13/12/2025 al 13/01/2026 mes de enero 2026.

- d. *Se informe de manera detallada y transparente el consumo de kilovatios que se le están facturando.*
- e. *Revisar y verificar el consumo real de energía, registrado en su medidor*

Para dar respuesta a lo mencionado en los literales d) y e), a continuación, se validarán los periodos en reclamación y que en este acto administrativo son objeto de recurso, veamos:

- Identificación de periodos en reclamación:

| Mes | No. Factura | Periodos de Facturación | Fecha de expedición de la factura | Cantidad días facturados | Kilovatios facturados |
|-----------------|-------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Enero_2026 | 1087836111 | 13/12/2025 al 13/01/2026 | 16/01/2026 | 32 | 449 |
| Octubre_2025 | 1085778880 | 13/09/2025 al 11/10/2025 | 17/10/2025 | 29 | 407 |
| Septiembre_2025 | 1085086857 | 13/08/2025 al 12/09/2025 | 17/09/2025 | 31 | 418 |

- Cálculo de kilovatios facturados:

Veamos en detalle los consumos a analizar y las lecturas tomadas al equipo de medida instalado en el inmueble del usuario:

| Lecturas del medidor en los periodos reclamados | | | | | |
|---|-------------------------|----------------|------------------|------------------------|-------------------|
| 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 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:

| Tabla Histórico Consumos | | | | | |
|--------------------------|-------------------------|----------------|------|---------|-------------------------------|
| ítem | Periodo | Mes facturado | Días | Consumo | Consumo normalizado a 30 días |
| 1 Periodo en reclamación | 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 en reclamación | 13/09/2025 - 11/10/2025 | Octubre-2025 | 29 | 407 | 421 |
| 5 Periodo en reclamación | 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:

| Tabla No.4 Análisis de consumos | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------------|------|---------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|
| N o. | Periodo | Días | Consumo | Consumo normalizado a 30 días | Tabla Histórica 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 |
| 4 | 13/09/2025 - 11/10/2025 | 29 | 407 | 421 | ítem 5 al 16 | 363 | 43.01 | 233.97 | 492.03 | No |
| 5 | 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.

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para el periodo objeto de reclamo 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:

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

f. Que se cobre únicamente el valor justo y real del consumo, tal como lo solicitó desde el día 06 de enero del presente año.

g. Que en la próxima factura se realice el descuento correspondiente al valor cobrado en exceso y se justifique claramente dicho descuento.

Con relación a lo mencionado en el literal f) y g), nuestra empresa encuentra que los consumos facturados al usuario 478993 en los periodos comprendidos del 13/08/2025 al 12/09/2025 mes de septiembre 2025, del 13/09/2025 al 11/10/2025 mes de octubre 2025 y del 13/12/2025 al 13/01/2026, son correctos, toda vez que fueron calculados por la diferencia de lecturas tomadas a los medidores en las fechas indicadas para tal fin, liquidados con las tarifas vigentes y no se encontró algún tipo de error en las lecturas o en la forma de determinar los consumos de los periodos analizados y por lo tanto no es procedente realizar ajuste alguno a estos consumos.

Así mismo, es importante señalar al usuario que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso que se haga de los electrodomésticos y las fuentes de energía disponibles en el inmueble, como los tomacorrientes. Por lo tanto, se insta al usuario a adoptar un enfoque racional y responsable en el uso del servicio, tomando medidas efectivas para evitar un aumento innecesario en el consumo de energía en su propiedad.

h. Que se entregue respuesta por escrito con el soporte técnico del consumo facturado.

i. Que la respuesta a este derecho de petición sea enviada a su dirección de residencia o a su correo electrónico.

Dando respuesta a los literales h) e i), 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.

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.

j. 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.

Con relación a lo manifestado en el literal j), 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, pero para el caso que nos ocupa dicha entidad traslado por competencia a CENS sus escritos y no solicito que fuera informada de la respuesta emitida.

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.

Además, queremos reiterar que en CENS estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, y nos esforzamos por brindar un trato justo y equitativo a todos nuestros usuarios.

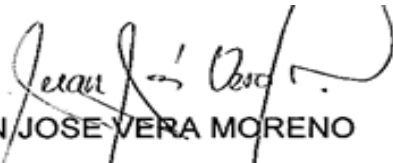
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 20261030004995 del 11 de febrero de 2026 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y Cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 29982958

Proyectó: Jennyfer V.