

CE7214

Cúcuta, 03 de agosto de 2026

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 510299	
PETENTE: MARIA OLIDES QUINTERO	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020014982 - 26/06/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030026764 - 03/08/2026	
Fecha de fijación: 05/10/2026	
Fecha de desfijación: 09/10/2026	
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."	

20261030026764

Señora

MARIA OLIDES QUINTERO Usuario: 510299

Dirección: Kardex 321-330 Vereda LOS CEDROS

Teléfono: 3222654811

Tarra, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020014982 de fecha 26 de junio de 2026

Proceso: 31205918

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. **20261030025160**

Fecha del acto que se notifica: **21 de julio de 2026**

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.

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,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 21 de julio de 2026.

20261030025160

Señora:

MARIA OLIDES QUINTERO

Dirección: KDX 321-330 VDA LOS CEDROS

Teléfono: 3222654811

Tarra, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020014982 del 26/06/2026
Expediente 202605232 usuario: 510299

Estimada señora María,

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. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

Petición

La señora Ana, presentó correo a nuestra empresa, identificado con radicado y fecha señalados en el asunto, donde indica: "Recurso de reposicion y subsidiariamente apelacion ante la SSPD, con respecto al requerimiento 30256792 del 11-04-2026, indica no han estado en la finca, y permanece sola, por la situacion en la zona, indica el primer recibo llego por 97.000 cada dos meses, y el segundo llego 581.817 pesos y el tercero 808.000 pesos, por lo que indica no estar de acuerdo. Solo cuenta con dos bombillos y un ventilador.

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.

Referente a la solicitud de interposición de recurso de reposición y en subsidio de apelación le informamos que conforme a la delegación de responsabilidades internas establecidas en CENS S.A. E.S.P. en este escrito se atenderá el trámite pertinente en acto administrativo independiente, es decir, el trámite respecto al radicado: 30256792 del 11 de abril 2026, sobre el periodo 29/11/2025 al 29/01/2026, por 693 kilovatios, atendido con radicado: 30256792 del 16-06-2026, y notificado personalmente, se atenderá en otro acto administrativo.

Teniendo en cuenta que su facturación es bimestral, En el presente, teniendo en cuenta que se liquidaron periodos posteriores al analizado y que es objeto del recurso, procederemos a analizarlos, los cuales corresponden a 30/01/2026 - 28/03/2026, y 29/03/2026 - 29/05/2026

teniendo en cuenta que su facturación es bimestral, analizando consumos, e intereses por mora a continuación:

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"*.

Veamos entonces los últimos tres periodos facturados, teniendo en cuenta que la facturación es bimestral:

CONSUMOS RECLAMADOS		
Periodo	Consumo	Observación
30/01/2026 - 28/03/2026	231	Promedio
29/03/2026 - 29/05/2026	308	Promedio

• Análisis de lecturas de los periodos reclamados

En este punto, es preciso indicar que al revisar el histórico de facturación del cliente, se evidencia que se ha tomado promedios, por consiguiente, se procedió a enviar revisión: 33506907, se encontró: *"Se encuentra equipo de medida en estrategia rural se realizan las pruebas al equipo de medida se encuentra funcionando normal este le registra energía a una vivienda unifamiliar en el período anterior no se tomó lectura ya que no había servicio en el sector por desconexión programada de CENS, Se procede a tomar lectura de 7422 el 21-05-2026"* Dicha revisión, nos reveló el motivo del cobro promedio facturado.

Por otra parte, conforme a su reclamación se envió a verificar lecturas, por medio de la que se procede a ajustar últimos periodos promediados, según lectura tomada para el periodo de noviembre 2025 proyectándola con la tomada en el mes de mayo 2026, quedando el ajuste de la siguiente manera:

CONSUMOS RECLAMADOS			
Periodo	Consumo	Ajuste realizado	Total, facturado
29/11/2025 - 29/01/2026	693	-407	286
30/01/2026 - 28/03/2026	231	+36	267
29/03/2026 - 29/05/2026	308	-22	286

Informamos que, los periodos se han corregido dentro de los términos de ley, vale aclarar que nuestra empresa facturó inicialmente y actuando conforme a lo estipulado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual reza en su segundo párrafo *"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."*

Del análisis realizado se concluyó que, como se indicó los promedios que se han facturado han sido corregidos conforme a la normatividad vigente, y se había generado por los inconvenientes de orden público en la zona y una desconexión en el sector, que no permitieron la toma de lecturas en ese momento, procediendo a corregir los periodos promediados a la realidad de la toma de lecturas.

Una vez efectuados los análisis correspondientes para atender su reclamación, informamos que adicional del consumo, se factura conceptos de cuotas por dos convenios vigentes a 36 cuotas, realizadas el 02-10-2025, la 28001045 por valor de 12.784 pesos y 28001045 por valor de 35.720 pesos. Es decir, por ser facturación bimestral se facturan dos cuotas por periodo: es decir\$ 97.008 pesos, a la fecha tiene 3 periodos en atraso: \$291.024.

Aclarado lo anterior, entraremos a analizar la procedencia de los conceptos de intereses por mora, teniendo en cuenta que en su petición indica inconformidad con dichos valores.

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"*.

Las facturas presentan cargos por intereses por mora, los cuales corresponden los periodos reclamados que generó intereses por mora así:

Periodo	Costo por intereses
29/11/2025 - 29/01/2026	\$0
30/01/2026 - 28/03/2026	\$5.311
29/03/2026 - 29/05/2026	\$7.092

Nuestra empresa está facultada para liquidar los intereses de mora cuando no se realizan pagos totales de la obligación o se evidencia incumplimiento por un periodo de facturación, sobre este punto se consultó el histórico de pagos del usuario encontrando que corresponde al no pago de las tres facturas dentro de la fecha de pago oportuno lo que genera un cobro de intereses moratorios.

Al respecto, es preciso señalar lo establecido en la cláusula 24 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, el cual dispone: *"Constitución En Mora: Para que una obligación insoluble del suscriptor o usuario sea considerada morosa, no se requiere de pronunciamiento judicial alguno, sólo basta el vencimiento del plazo establecido en la factura"*.

Así mismo, en su cláusula 29, señala: *Cláusula 29. - Interés moratorio: En caso de mora en el pago de los servicios, CENS podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolubles o condonar los mismos. Para los suscriptores o usuarios residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el artículo 1617 del código civil; para los demás suscriptores o usuarios la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio o aquella que la modifique, aclare o sustituya.*

Ahora bien, el usuario durante la reclamación se encontró que no se han registrado pagos en las tres últimas facturas, razón por la cual se generaron de manera correcta el cobro de intereses de mora y no se realizará ajuste o corrección alguna de las facturas.

Le informamos que se entrega anexa al presente acto administrativo el comprobante No 31422758, por valor de: \$291.573, correspondiente a los valores no objeto de reclamo, conforme lo establece el artículo 155 de la ley 142 de 1994, los cuales deberán ser cancelados en su totalidad para que pueda interponerse los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 referente al pago de los de las sumas que no objeto de recurso, en caso de no realizarse, la empresa rechazara el recurso interpuesto

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: Acceder a su reclamación por los consumos reliquidados por los promedios facturados al usuario 510299 en los periodos comprendidos del 30/01/2026 - 28/03/2026 y del 29/03/2026 - 29/05/2026, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: No acceder a la reclamación respecto a los valores cobrados por concepto de interés de mora liquidados en las facturas emitidas para los periodos del 30/01/2026 - 28/03/2026 y del 29/03/2026 - 29/05/2026, para el usuario No. 510299, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Tercero: 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.

Atentamente,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 31205918

COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

31422758

Fecha de emisión: 20/07/2026 03:46 PM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 510299-2
Nombre: EDILSO TORO AMAYA
Dirección: KDX 321-330 CEDROS
Barrio: VDA LOS CEDROS
Teléfono:

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 388 - 3173370120

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
1	Cuota Financiación	\$173,723
2	Cuota Financiación Conexos	\$56,801
15	Interes Conexos	\$19,903
6	Intereses A Financiar	\$40,597
103	Interes Mora New	\$549
TOTAL A PAGAR		\$291,573

Fecha Vencimiento: 21/07/2026

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 547 DE 1994 MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001
De conformidad con el decreto 2150 de 1995, la firma manifiesta que la información contenida en esta factura es veraz y correcta, tiene validez 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.

LÍNEA 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

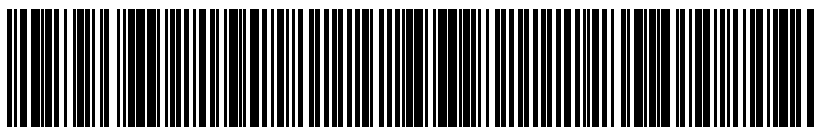
Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002

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

CUPÓN PARA EL BANCO

Ref: 510299

Número de Usuario: 510299-2
Nombre: EDILSO TORO AMAYA
Dirección: KDX 321-330 CEDROS
Comprobante No: 31422758
Valor: 291,573
Fecha de Vencimiento: 21/07/2026



(415)7709998001794(8020)03000051029994(3900)0000291573(96)20260721