

CE7214

Cúcuta, 25 de agosto de 2026

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 194903	
PETENTE: EDILIA CARVAJAL CONTRERAS	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto ☒	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020017815 - 27/07/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030029944 - 25/08/2026	
Fecha de fijación: 22/09/2026	
Fecha de desfijación: 28/09/2026	
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."	

20261030029944

Señora

EDILIA CARVAJAL CONTRERAS Usuario 194903

Dirección:

Teléfono: 3

Villa Del Rosario, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020017815 de fecha 27 de julio del 2026

Proceso: 31556872

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. **20261030028162**

Fecha del acto que se notifica: **12 de agosto de 2026**

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, 12 de agosto de 2026

20261030028162

Señora

EDILIA CARVAJAL CONTRERAS Usuario 194903

Dirección: [REDACTED]

Correo electrónico: No registrado

Teléfono: [REDACTED]

Villa Del Rosario, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020017815 de fecha 27/07/2026

Número de expediente: 202603105 – Proceso: 31556872

Estimada Señora Edilia Carvajal Contreras

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

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El TRABAJADOR EN MISION 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

Petición

La señora Edilia Carvajal Contreras, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 27/07/2026, radicado con el número 20261020017815, en el que manifiesta su inconformidad y solicita la eliminación de consumos facturados anómalamente, indicando existencia de desviación. A lo que interpone las siguientes pretensiones:

- “1. Que no se suspenda el servicio por estar en reclamación.*
- 2. Que se eliminen los consumos con desviación significativa conformidad con la ley y el contrato de condiciones uniformes y se facture por el consumo promedio anterior a su histórico.*
- 3. Que se facturen los consumos de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero y febrero de 2026.*
- 4. El mes de septiembre 834, octubre 784, noviembre 722, diciembre 735, enero 539, febrero 803, marzo 681.*
- 5. Que se aplique el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuanto a valores reclamados.*
- 6. Es importante advertir o recordar que conforme al artículo 155 de la Ley 142 de 1994 la empresa no podrá exigir el pago previo de la suma en controversia, dentro*

- de la reclamación en referencia hasta que no se haya resuelto en su instancia.
7. Se expide factura con los consumos del mes, sean congelados los valores en reclamación.
 8. Se sea remitido a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.
 9. Se me explique el motivo por el cual no han cumplido con el contrato de condiciones y uniformes del alza de los kilovatios, sin ninguna respuesta positiva y así no se aplique como una cosa juzgada.
 10. Así pues, reitera que CENS S.A. E.S.P. tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado por la totalidad de sus usuarios.
 11. Se congeles los valores en reclamación, se dé inmediatamente la factura real y se remita a la superintendencia de servicios públicos.
 12. Eso indica que existe una violación al debido proceso por no aplicar dicha desviación y se aplique el silencio administrativo positivo.”.

Visto lo anterior, se procede a relacionar así:

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.

Es importante indicar que 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: “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

En atención a lo anterior, la reclamación presentada es procedente y daremos trámite a ello. A continuación, analizaremos los consumos facturados en los periodos objeto de la reclamación:

Mes facturado	Periodos de Facturación
Agosto-2026	05/07/2026 - 04/08/2026
Julio-2026	05/06/2026 - 04/07/2026
Junio-2026	06/05/2026 - 04/06/2026
Mayo-2026	06/04/2026 - 05/05/2026
Abril-2026	06/03/2026 - 05/04/2026

Ahora, en atención a su primera (1) quinta (5) pretensión, y sexta (6) pretensiones relacionadas con la solicitud de no suspensión del servicio de energía, le informamos que esta electrificadora no tiene en cuenta la falta de pago de los consumos reclamados como causal de suspensión del servicio. Esto en concordancia con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Sin embargo, se aclara que si el usuario adeuda una suma que supere los valores en reclamación, el servicio de energía podrá ser suspendido en virtud de aquellos cobros que no se encuentran en controversia y sobre los que, operó el vencimiento de pago establecido por CENS.

Aclarado lo anterior y con el propósito de atender su inconformidad con los consumos facturados al cliente y también la segunda (02), tercera (3) y cuarta (04) pretensión. 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”.

Por ello, es necesario delimitar el análisis que se desarrollará en el presente acto administrativo. Así:

Para el caso en particular, la reclamación presentada sería procedente el análisis del consumo facturado en los periodos reclamados los cuales corresponden de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2026, ello en concordancia con el artículo 154 de la ley 142 de 1994 superan los 5 meses de haber sido expedidas.

1. 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
Agosto-2026	05/07/2026 - 04/08/2026	16276	15979	297	297
Julio-2026	05/06/2026 - 04/07/2026	15979	15680	299	299
Junio-2026	06/05/2026 - 04/06/2026	15680	15419	261	261
Mayo-2026	06/04/2026 - 05/05/2026	15419	15178	241	241
Abril-2026	06/03/2026 - 05/04/2026	15178	14874	304	304

Es decir, para el periodo analizado 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.

2. Análisis de la posible existencia de desviación significativa.

Para el consumo en los periodos objeto de análisis informamos que serán analizados con el procedimiento establecido en la versión 7 del contrato con condiciones uniformes el cual puede ser consultado a través del siguiente enlace:

<https://www.cens.com.co/Portals/cens/clientes-y-usuarios/Servicio-tecnico/contrato-de-condiciones->

[uniformes/CCU_201_ACL_001.pdf?ver=a9ABDLSJbJymr79L3fPFaw%3d%3d](#)

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	05/07/2026 - 04/08/2026	Agosto-2026	31	297	287
2	05/06/2026 - 04/07/2026	Julio-2026	30	299	299
3	06/05/2026 - 04/06/2026	Junio-2026	30	261	261
4	06/04/2026 - 05/05/2026	Mayo-2026	30	241	241
5	06/03/2026 - 05/04/2026	Abril-2026	31	304	294
6	05/02/2026 - 05/03/2026	Marzo-2026	29	263	272
7	05/01/2026 - 04/02/2026	Febrero-2026	31	287	278
8	05/12/2025 - 04/01/2026	Enero-2026	31	315	305
9	05/11/2025 - 04/12/2025	Diciembre-2025	30	299	299
10	05/10/2025 - 04/11/2025	Noviembre-2025	31	329	318
11	06/09/2025 - 04/10/2025	Octubre-2025	29	301	311
12	06/08/2025 - 05/09/2025	Septiembre-2025	31	303	293
13	06/07/2025 - 05/08/2025	Agosto-2025	31	263	255
14	06/06/2025 - 05/07/2025	Julio-2025	30	247	247
15	07/05/2025 - 05/06/2025	Junio-2025	30	274	274
16	06/04/2025 - 06/05/2025	Mayo-2025	31	344	333
17	07/03/2025 - 05/04/2025	Abril-2025	30	254	254

- 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 en el periodo relacionado:

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
05/07/2026 - 04/08/2026	31	297	287	ítem 2 al 13	286	22.97	217.09	354.91	No
05/06/2026 - 04/07/2026	30	299	299	ítem 3 al 14	281	24.84	206.48	355.52	No
06/05/2026 - 04/06/2026	30	261	261	ítem 4 al 15	282	24.21	209.37	354.63	No
06/04/2026 - 05/05/2026	30	241	241	ítem 5 al 16	290	24.50	216.50	363.50	No
06/03/2026 - 05/04/2026	31	304	294	ítem 6 al 17	287	26.37	207.89	366.11	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 conformidad con lo expuesto encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto 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 presentó desviación significativa en el consumo.
- d) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Con respecto a su séptima (7) y décimo primera (11) pretensiones referentes a la solicitud de congelación de valores en reclamación y expedición de una nueva factura, informamos que la congelación de valores es una medida implementada en aquellos casos en los que, el análisis de consumos se encuentre suspendido por el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En su caso particular, la presente reclamación hace las veces de primera instancia y por ende, no se considera procedente la congelación de valores en reclamación. Sin embargo, se reitera que su falta de pago no será tomada en cuenta como causal de suspensión del servicio.

En lo referente a la expedición de una nueva factura la cual no contenga los valores en reclamación, le informamos que se entrega anexa al presente acto administrativo el comprobante N°. 31556872 por valor de \$856,824, con los valores correspondientes al promedio del consumo. Así mismo, se le informa que para la interposición de los recursos que por Ley le proceden, es necesario la cancelación de los valores que no son objeto de la presente reclamación, atendiendo a lo ordenado en la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos:

“...Para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos”.

En lo que respecta a su octava (8) pretensión sobre el envío a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aclaramos que dicha entidad es competente para resolver de los recursos de apelación interpuestos en contra de las decisiones tomadas por las empresas de servicios públicos domiciliarios.

No obstante, las reclamaciones de primera instancia (como en este caso), deberán ser analizadas por la empresa prestadora del servicio. Solo en caso de que el usuario haga uso del recurso de reposición y en subsidio de apelación, resulta viable el envío del expediente a la entidad de vigilancia.

Una vez efectuados los análisis correspondientes para atender su reclamación, esta electrificadora no advierte elementos materiales probatorios que indiquen un desconocimiento del Contrato de Condiciones Uniformes como lo menciona en su pretensión novena (9) ni tampoco del derecho fundamental al debido proceso y no se observan errores administrativos que configuren un posible silencio administrativo positivo como lo relaciona en su pretensión décimo tercera (13) y de acuerdo con el análisis

realizado, no se configuró desviación significativa, en este orden de ideas el consumo facturado es correcto.

De cara a su pretensión decima (10), se observa que esta no contiene una solicitud propiamente dicha. Por el contrario, corresponde a un extracto de los actos administrativos emitidos por CENS S.A. E.S.P. En consecuencia, no es procedente emitir una respuesta de fondo sobre el particular.

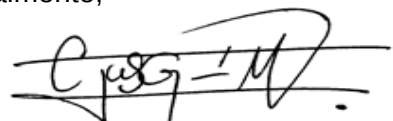
Respecto a su décimo segunda (12) pretensión, el usuario está haciendo uso del derecho de defensa y contradicción a través de la interposición del presente reclamo y en garantía al mismo se brinda una atención integral justificando la realidad de los consumos en el inmueble.

De acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Primero: No acceder a la reclamación presentada contra la factura de energía expedida para el cliente 194903, por el consumo de energía facturado en los periodos comprendidos del 05/07/2026 - 04/08/2026, 05/06/2026 - 04/07/2026, 06/05/2026 - 04/06/2026, 06/04/2026 - 05/05/2026 y 06/03/2026 - 05/04/2026 según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo, 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,



CAMILO JOSE GARCIA MENESES

TRABAJADOR EN MISION

COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

31556872

Fecha de emisión: 12/08/2026 04:00 PM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 194903-9

Nombre: TAMARINDO

Dirección:

Barrio: URB

Teléfono:

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 105 - 1512601665

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
3	Energía	\$667,665
47	Aseo	\$88,269
53	Alumbrado Publico	\$95,498
58	Aseo Intereses	\$611
103	Interes Mora New	\$4,781
TOTAL A PAGAR		\$856,824

Fecha Vencimiento: 12/08/2026

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 143 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 verídica y 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: 194903

Número de Usuario: 194903-9

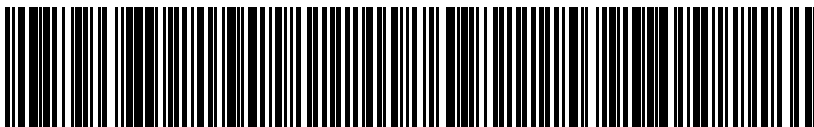
Nombre: TAMARINDO

Dirección:

Comprobante No: 31556872

Valor: 856,824

Fecha de Vencimiento: 12/08/2026



(415)7709998001794(8020)03000019490371(3900)0000856824(96)20260812