

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 1023308	
PETENTE: JULY CAROLINA ROJAS	
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020018555 - 03/08/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030030000 - 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 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."	

CE7214

Cúcuta, 25 de agosto de 2026

20261030030000

Señora
JULY CAROLINA ROJAS – Usuario: **1023308**
Apodera general PROCAR INVERSIONES S.A.S.
Teléfono: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado: 20261020018555 del 03/08/2026
Expediente: 202319761 / Proceso: 31591980

Estimada señora Juli,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

Con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la Tecnólogo D – 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, procede analizar y atender su solicitud.

Para dar respuesta a su petición, la cual se describe a continuación y de manera inmediata se indica la respuesta:

1. Que se acepte la factura electrónica No. FEA495 en las condiciones en que fue emitida, considerando que corresponde a un documento válido fiscalmente y que la imposibilidad de reflejar los decimales obedece a una limitación técnica del software de facturación.

Respuesta:

La factura FEA495 fue procesada con éxito y actualmente se encuentra en etapa de aprobación para pago en septiembre de 2026. Sin embargo, se identificó que el valor objeto de reclamación correspondiente al mes de octubre de 2025 es de \$28.794, mientras que en la factura se registra un valor de \$28.836.

Por lo anterior, se debe surtir un proceso administrativo adicional con el fin de realizar el ajuste correspondiente y restar la diferencia de \$42.

2. Que se me informe, cual es el marco legal por el cual Centrales Eléctricas, exige que para la devolución del pago de los excedentes y del precio unitario, estos deban contener los decimales.

Respuesta

Esta electrificadora no exige que los valores sean expresados con decimales. La exigencia corresponde a que no se realicen aproximaciones de los valores, como ocurrió en el caso presentado por ustedes, toda vez que dichas aproximaciones pueden incrementar el valor del hecho económico.

Como se detalló anteriormente, cuando se presentan diferencias entre el valor objeto de reclamación y el valor facturado, se deben surtir procesos administrativos adicionales para realizar los ajustes correspondientes y restar las diferencias hasta llegar al valor efectivamente reclamado.

En nuestras notificaciones compartimos los valores hasta con cinco decimales, no con el propósito de que estos sean utilizados obligatoriamente en la facturación, sino con el fin de evitar cualquier tipo de aproximación, tanto en los valores decimales como en los valores enteros, garantizando así que el valor reconocido corresponda exactamente al valor que resulte de los cálculos aplicables o un valor menor.

3. Que se me informe cual es el trámite que Centrales Eléctricas ha dispuesto para la devolución del pago de los excedentes y del precio unitario, cuando el cliente en su facturación no incluye decimales por una limitación técnica propia del software de facturación.

Respuesta

En línea con los ítems anteriores, el proceso establecido consiste en no realizar aproximaciones al entero, como ocurrió en su caso. Para efectos del cálculo correspondiente, debió ser:

Precio unitario: \$107
Cantidad de energía: 267
Valor: \$28.569

Como puede observarse, para el cálculo del valor no se utilizaron cifras decimales. Por lo tanto, el valor resultante corresponde a \$28.569, el cual es el valor que debe ser considerado para la gestión correspondiente. En este sentido, al revisar el valor objeto de reclamación, se evidencia que el valor a gestionar es igual o menor a \$28.794.

4. Que se me informe, cuál es el marco normativo por el cual Centrales Eléctricas, exige requisitos adicionales en la factura electrónica a los establecidos en la normatividad tributaria vigente y validada por la DIAN

Respuesta

Las exigencias solicitadas por esta electrificadora no corresponden a requisitos adicionales a los contemplados en la normatividad tributaria vigente y validada por la DIAN. En dicha normativa se establece que los hechos económicos deben contener, entre otros aspectos, un precio o valor unitario, registrar la cantidad de lo transado y presentar una descripción del producto o servicio

objeto de facturación.

En este sentido, la información solicitada por esta electrificadora corresponde a los elementos necesarios para la correcta identificación, validación y reconocimiento del hecho económico asociado a la facturación de los excedentes, y no constituye una exigencia adicional a las obligaciones establecidas por la normativa tributaria vigente.

5. Que se continúe con el proceso de validación y se efectúe el pago de los excedentes de energía generados, sin exigir la expedición de una nueva factura cuya emisión resulta técnicamente imposible bajo las condiciones requeridas.

Respuesta

Se continuará con el proceso de pago conforme a lo indicado en la respuesta al hecho primero, mediante un proceso administrativo de ajuste por valor de \$42, correspondiente a la diferencia identificada entre el valor objeto de reclamación y el valor facturado.

En consecuencia, el pago de los excedentes podrá presentar retrasos o demoras debido al trámite administrativo adicional que debe surtir para efectuar dicho ajuste y garantizar que el valor reconocido corresponda al valor que efectivamente debe ser gestionado, en atención a lo solicitado.

6. Que, en caso de considerar indispensable la incorporación de dicha información para efectos internos de conciliación, se nos informe si existe un mecanismo alternativo mediante el cual podamos suministrar el detalle de los decimales, sin que ello implique la anulación y nueva expedición de la factura electrónica.

Respuesta

Le sugerimos gestionar sus excedentes de conformidad con lo señalado en el ítem tercero, evitando realizar cualquier tipo de aproximación al entero correspondiente, de manera que los valores facturados correspondan al valor resultante de la operación entre el precio unitario y la cantidad de energía transada.

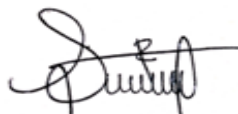
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

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 a través del siguiente enlace:



Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO