

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 88235509	
PETENTE: DOMINGO ANTONIO ORTEGA, ALVARO RUEDA Y DEMAS PETICIONARIOS	
TIPO DE RESPUESTA: General (x) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020023045/17/09/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030038960/07/10/2025	
Fecha de fijación: 20/10/2025	
Fecha de desfijación: 24/10/2025	
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, 07 de octubre de 2025

20251030038960

Señores

DOMINGO ANTONIO ORTEGA, ALVARO RUEDA Y DEMÁS PETICIONARIOS

Dirección: Avenida 19 96-25 Barrio San Miguel

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020023045 de fecha 17/09/2025

Número de expediente: 202522447

Estimados señores,

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, La Tecnólogo D - Gestión Comercial 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:

En atención al traslado por competencia realizado a CENS S.A E.S.P con radicado y fecha del asunto, por parte de la Alcaldía de San José de Cúcuta a través del Secretario de Seguridad ciudadana, mediante el cual trasladan solicitud presentada por los señores Domingo Antonio Ortega, Alvaro Rueda, José Fredy Oliveros, Juan Soto y demás peticionarios con relación a los siguientes puntos:

1. *Que está pasando con el monopolio paisa de Centrales Eléctricas*
2. *Con los servicios y el cambio de los contadores y tarifas de servicios públicos*
3. *Con las tarifas del barrido de calles.*

De acuerdo con el contenido de la petición y para dar respuesta a la misma, nos permitimos precisar que CENS S.A E.S.P es una empresa de servicios públicos mixta colombiana, encargada de la prestación del servicio de energía eléctrica en su área de influencia como lo es Norte de Santander, Sur del Cesar y Bolívar, si bien es una empresa prestadora del servicio de energía eléctrica, filial del Grupo EPM, la misma no presta los servicios en el departamento de Antioquia, esto con el fin de aclarar el área de influencia de la electrificadora.

Aclarado lo anterior, indicamos de manera respetuosa que para afirmar que existe un “monopolio” se debe contar con evidencia clara de que una o unas pocas empresas dominan el mercado en su área de influencia, controlando los precios, por lo que dicha afirmación carece de sustento, entre tanto CENS S.A E.S.P se rige por las leyes de servicios públicos Domiciliarios y es vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, asimismo se ciñe a lo preceptuado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), la cual en sus funciones principales incluyen expedir las normas que garanticen la prestación eficiente de estos servicios, promover la competencia, definir metodologías para el cálculo de tarifas, asegurar la calidad de los servicios y proteger los

derechos de los consumidores.

Ahora, en atención a la inconformidad presentada, respecto al cambio de contadores y tarifas de servicios públicos, es importante indicar a los peticionarios que para analizar cada caso en particular, es necesaria la identificación del cliente al que se le presta el servicio, con el fin de atender de manera individual cada uno de los casos, por lo que se sugiere presentar la petición de manera independiente exponiendo los hechos y pretensiones sobre el cliente al cual se le presta el servicio de energía y con gusto le atenderemos, podrá utilizar los canales virtuales para simplificar sus trámites o acercarse a la oficina más cercana, veamos los canales virtuales que CENS tiene a la disposición de nuestros clientes y usuarios:

Canales virtuales:

Ingresando al sitio web www.cens.com.co , botón sede electrónica encontraras:

- Asesor virtual: Lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m en jornada continua, sábado de 8:00 a.m a 12:00 p.m
- Chat en línea: Sitio disponible las 24 horas del día. (Selecciona el icono flotante ubicado a la derecha "abrir messenger" o en el inicio del portal de CENS).
- Reportar daños: Sitio disponible las 24 horas del día.
- Portal de autogestión: Sitio disponible las 24 horas del día.
- Radicación de PQR: Sitio disponible las 24 horas del día.
- Radicación Correo electrónico: cens@cens.com.co

Aclarado lo anterior, se atenderá de manera general las inconformidades expuestas, respecto al cambio de contadores, por lo que es importante indicar que el cambio del equipo de medida puede deberse a varias situaciones, como por razones de orden tecnológico, como lo establece la cláusula 44 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS S.A E.SP y el parágrafo de dicha cláusula:

"Cláusula 44. - Reposición del sistema de medida: Cuando CENS determine que el equipo no permite medir en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUScriptor o USUARIO hacerlo reparar o reponer a satisfacción de CENS, de acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 literal b) de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, requiriendo al SUScriptor o USUARIO para que lo adquiera o reemplace por su cuenta por uno nuevo de marca acreditada o con las mismas características, para lo cual dispone de treinta (30) días calendario o un periodo de facturación, contados a partir del recibido del equipo de medida.

La determinación de la no correcta medición del consumo por parte de CENS, se justifica mediante el resultado del informe emitido por el Laboratorio de calibración o ensayo de medidores, que determina que no es apto para su reinstalación y se declara como no conforme (...)

Parágrafo: CENS podrá adelantar programas de cambio de medidores por razones de orden tecnológico, o para desarrollar proyectos de medición inteligente. En estos casos CENS comunicará previamente al SUScriptor o USUARIO sobre el programa a desarrollar. En caso

de que CENS asuma el costo de los medidores, estos serán de propiedad de CENS.

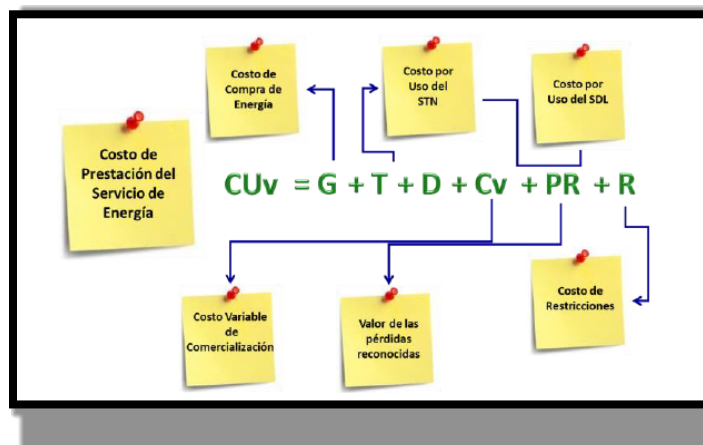
En este orden de ideas, CENS S.A E.S.P puede realizar la reposición del equipo de media cuando el mismo no mida de forma adecuada los consumos, o no reúna las condiciones técnicas exigidas.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, cada caso tiene sus particularidades, por ende, se requiere conocer los códigos de clientes sobre los cuales cada uno de los peticionarios presenta inconformidad por cambio de medidor, para validar e informar la justificación de dicho cambio.

Respecto a las tarifas de los servicios públicos, es oportuno precisar que la tarifa constituye el precio que cobran las empresas prestadoras al usuario a cambio de la prestación del servicio público. De esta manera, los prestadores deberán ceñirse a las fórmulas tarifarias que defina la comisión de regulación correspondiente, la cual fija la metodología y los valores a cobrar por el servicio prestado.

Ahora bien, es imperante aclarar que nuestra empresa se ciñe a los principios tarifarios establecidos en el ordenamiento jurídico, en especial aquel que habla sobre la neutralidad, en el sentido que los usuarios no pueden ser discriminados en la calidad y tarifa de los servicios, es decir, que las tarifas se aplicaran para todos los usuarios de manera idéntica, sin perjuicio de los subsidios a que tengan derecho los estratos 1, 2 y 3 así como el nivel de tensión al que el cliente se encuentre conectado. El costo unitario (CU) de prestación del servicio de energía eléctrica aplicado por Centrales Eléctricas del Norte de Santander S. A. E. S. P., a los usuarios residenciales y no residenciales del mercado regulado, se determina con base en la metodología definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

En ese orden de ideas y enfocados en el servicio que presta CENS, les indicamos que el CU es un valor compuesto por el costo de la cadena de actividades necesarias para la prestación del servicio de energía eléctrica; esto es, las actividades de generación, transmisión, distribución, comercialización y otros conceptos relacionados con la operación y administración del sistema interconectado nacional; todos los cuales se encuentran regulados por la CREG y relacionamos en la siguiente imagen:



De otra parte, es necesario recordar que el costo del kilovatio hora puede variar de un mes a otro, principalmente por los siguientes factores:

- El uso de energía eléctrica generada con tecnologías más o menos costosas, lo cual a su vez está asociado a los períodos de invierno o verano. Estos costos pueden variar por la disponibilidad de agua y por el costo de los combustibles como gas natural o carbón, utilizados para la generación de energía.
- Los precios de los contratos de energía eléctrica que haya celebrado el prestador del servicio.
- La entrada en operación de nuevas redes y de otros elementos utilizados en la prestación del servicio.
- Cambios en los índices de precios al consumidor (IPC) o al productor (IPP).

Aunado a lo anterior, es dable mencionar que el valor de la tarifa de energía en el mercado regulado se encuentra vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo los parámetros de las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). Esta información Puede ser consultada en nuestro sitio web <https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/tarifas-de-energia>

Adicionalmente, a manera general le informamos que las autoridades del sector energético del país establecieron medidas transitorias para mitigar el impacto de los incrementos en la tarifa al usuario, por lo cual, desde el mes de febrero 2020, la empresa viene aplicando la opción tarifaria bajo la resolución CREG 012/2020.

En el caso de CENS nos acogimos a esta resolución en marzo del 2020, posterior a esto la pandemia nos impactó y salieron las resoluciones CREG 058/20 y CREG 152/20 que congelaron el aumento en las tarifas de abril a noviembre 2020, en la dinámica de la aplicación de la opción tarifaria (CREG012/20) existe una fase de recuperación de estos saldos dejados de cobrar a nuestros usuarios en periodos anteriores.

Por otra parte, es importante precisar el componente de subsidios, resaltando que éste se aplica solo para el Consumo de subsistencia, el cual corresponde a 173 kWh/mes para usuarios ubicados en municipios a menos de 1.000 metros sobre el nivel del mar (m.s.n.m.) y 130 kilovatios para usuarios ubicados a más de 1000 metros sobre el nivel del mar, es decir que los kilovatios hora que superen este consumo de subsistencia, no tendrán subsidio y son cobrados con la tarifa plena de cada kilovatio hora.

Ahora bien, los subsidios se aplican al consumo de subsistencia, en diferentes porcentajes de acuerdo con el estrato socioeconómico al que pertenece el usuario, tal y como se presenta a continuación:

ESTRATO	SUBSIDIO SOBRE EL CONSUMO DE SUBSISTENCIA
1	máximo 60%
2	máximo 50%
3	15%

No obstante, atendiendo a cada sector o servicio público, será la comisión reguladora respectiva la encargada de desarrollar la metodología tarifaria pertinente y a su vez, la encargada de desempeñar funciones de vigilancia tarifaria para que las empresas de servicios públicos no se excedan en los cobros de estas. Para el caso de CENS SA ESP la correspondiente es la CREG-Comisión de Regulación en Energía y Gas – CREG.

En atención a la tercera solicitud, relacionada con las tarifas del barrido de calles, nos permitimos informar que Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. no es la encargada de prestar el servicio de aseo, la electrificadora en consonancia con lo establecido en el inciso 7 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 factura el servicio bajo la figura de “facturación conjunta”:

“Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.”

De lo anterior, se resalta que se facultan a las empresas de servicios públicos emitir facturación conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para lo cual deberá celebrar convenios con tal propósito. Esto quiere decir que un servicio como el de energía puede incluir en su factura cargos por otros servicios, como el servicio de aseo.

En este orden de ideas, la empresa encargada de la prestación del servicio de aseo público, en el municipio de Cúcuta es VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A E.S.P, por ende es la empresa competente para pronunciarse sobre la tercera pretensión, razón por la cual la electrificadora realizó el traslado por competencia a través radicado No. 20251030037451 de fecha 25/09/2025 el cual se adjunta a la presente comunicación con un total de un (01) folio.

Si desean información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de césar y bolívar): las 24 horas del día.

Asimismo recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co , opción atención a la ciudadanía y luego servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

CENS S.A E.S.P confirma su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten soluciones que satisfagan sus necesidades.

Cordialmente,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 27858756

Anexo: Traslado por competencia 20251030037451 (01) folio.