

CE7214

Cúcuta, 15 de diciembre de 2025

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 51588	
PETENTE: JORGE ENRIQUE ARAQUE BECERRA	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020028229 - 10/11/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030048138 - 15/12/2025	
Fecha de fijación: 29/12/2025	
Fecha de desfijación: 05/01/2026	
<small>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."</small>	

20251030048138

Señor

JORGE ENRIQUE ARAQUE BECERRA Número de cliente: **51588**

Calle 15 número 1-32 Apartamento 401 La Playa

Teléfono: 3103774464

Correo electrónico: marilynyaquen@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020028229 de fecha 10/11/2025
Proceso: 28479116

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. **20251030046289**

Fecha del acto que se notifica: **01/12/2025**

Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P. y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse 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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 01 de diciembre de 2025

20251030046289

Señor

JORGE ENRIQUE ARAQUE BECERRA – Usuario **51588**

Celular: 3103774464

Correo: Marilynyaquen@gmail.com

Dirección: Calle 15 1-32 Apartamento 401 La Playa

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020028229 del 10/11/2025
Expediente: 202527481 / Proceso: 28479116

Apreciado señor Jorge,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades. Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes

El señor Jorge Enrique Araque Becerra, presentó escrito ante CENS S.A. E.S.P. con radicado y fecha relacionados en el asunto, actuando en calidad de usuario del servicio de energía eléctrica prestado en el inmueble ubicado en la Calle 15 1-32 Apartamento 401 La Playa, del municipio de Cúcuta, identificado con el número de usuario 51588, presenta inconformidad por lo siguiente:

- 1) Consumo de energía facturado en octubre, periodo del 16/09/2025 – 16/10/2025.
- 2) Corrección factura septiembre, periodo del 15/08/2025 – 15/09/2025.
- 3) Refacturar según el promedio real.
- 4) Solicita verificación técnica inmediata al medidor.
- 5) Solicita verificación técnica inmediata general del edificio.
- 6) Suspender o congelar el cobro mientras se adelanta la revisión.

Visto lo anterior, esta electrificadora procederá de la siguiente manera:

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.

- Para atender su primera (01) y segunda (02) pretensión, donde *manifiesta inconformidad por los consumos facturados en los meses de septiembre y octubre de 2025*, nos permitimos informar lo siguiente:

Es importante indicar 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”*.

En atención a lo anterior, procedemos analizar los consumos de los meses de septiembre y octubre de 2025, veamos:

CONSUMOS RECLAMADOS				
Mes	Periodo facturado	Factura número	Consumo	Observación
Septiembre 2025	15/08/2025 – 15/09/2025	1085170272	Promedio 92	Imposibilidad de acceso
Octubre 2025	16/09/2025 – 16/10/2025	1085888319	Consumo 224	Lectura recuperada
			Reliquidado 132	

Es preciso iniciar explicando que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dispone lo siguiente en cuanto a los consumos promedios: *“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.”*

En ese sentido, podemos afirmar que la medición por promedio es una medición de carácter excepcional que se configura siempre que no sea posible medir razonablemente el consumo, en los términos de la norma en mención. No obstante, para el caso en mención, se logró establecer por la imposibilidad de acceso a la toma de la lectura ya que el medidor se encuentra dentro del predio. Estas circunstancias excepcionales facultan al prestador del servicio a determinar el valor del consumo efectuado por el usuario, utilizando otros mecanismos diferentes a la lectura del dispositivo de medición, tales como el promedio de consumos anteriores, las cuales se encuentran establecidas de forma general, en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En ese orden de ideas y al revisar los detalles de cómo se calcularon los kilovatios facturados, encontramos lo siguiente:

- El 19/09/2025 se generó la factura No.1085170272 en la cual se facturó por promedio 92 kilovatios hora, debido a que el medidor se encuentra adentro del predio, generando imposibilidad de acceso.

En este punto es importante recordar al usuario que, respecto a la ubicación del medidor, de acuerdo con la cláusula 21, numerales 12, 21, 22 y 23 del contrato con

condiciones uniformes (en adelante CCU), el usuario o suscriptor se encuentra en la obligación de:

“12. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por CENS para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.

21. Permitir a CENS la revisión del equipo de medida, la acometida eléctrica y demás componentes de la instalación eléctrica del inmueble. En el evento de que el equipo de medida y/o acometida se encuentren en zonas de difícil acceso, CENS solicitará las correcciones y adecuaciones para el cumplimiento de las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Para lo cual dará un plazo de treinta (30) días calendario para efectuar las adecuaciones, caso contrario CENS podrá efectuarlo a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO y lo cobrará en la factura.

22. Facilitar el acceso al personal autorizado por CENS, y evitar el uso de rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, de manera que se permita la revisión al equipo de medida o al registro de corte o totalizador, CENS hará constar este hecho en el acta de visita y podrá suspender el servicio, y según sea el caso, solicitará a la autoridad competente el amparo policivo, de acuerdo con lo contemplado en el presente contrato, sin perjuicio de que el consumo le sea estimado.

23. Permitir y facilitar el acceso al personal o funcionarios autorizados de CENS, para realizar la toma de lectura periódica, en el lugar donde se encuentre:

a. Si por acción u omisión el usuario no permite la toma de lectura, ocasionando que CENS estime el consumo por promedio en un (1) período de facturación, CENS le comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO la imposibilidad de la toma de lectura y le informará la obligación de permitirla.

b. Si el usuario no toma las acciones que permite la toma de lectura de su equipo de medida en el siguiente período, CENS procederá a la suspensión del servicio y exigirá como condición para la reconexión, la toma de lectura.”

En ese sentido, se evidencia que el usuario ha incumplido sus obligaciones consagradas en el CCU, causando así la imposibilidad de medición del consumo, en consecuencia, recomendamos realizar el respectivo traslado del equipo de medida a la fachada o autorizar el ingreso de nuestros funcionarios para realizar la toma de lectura la cual se lleva a cabo entre el 14 y 16 de cada mes, so pena de que la empresa proceda a la suspensión del servicio.

- Ahora bien, en la siguiente toma de lectura realizada el 16/10/2025 para generar la factura de octubre, se logró recuperar lectura de 15.281 identificando que el inmueble está recién habitado, inmueble desocupado que se habita.

Visto lo anterior, nuestra empresa procede a cobrar por diferencia de lecturas en el periodo de octubre, veamos:

CONSUMO		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura recuperada	16/10/2025	15.281
Última lectura real	14/08/2025	14.833
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		448
Meses facturados		/ 2
Consumo real de kilovatios por mes		224

En el cuadro anterior, se explica que entre septiembre y octubre el usuario consumió 448 kilovatios/hora (en adelante kWh). Ahora bien, este consumo se divide entre dos, que son los meses analizados (septiembre y octubre) obteniendo como resultado el consumo de cada periodo, veamos:

$$448 / 2 = 224 \text{ kWh.}$$

Ahora bien, en septiembre ya se habían cobrado 92 kWh, y para completar el consumo real a cobrar de 224 kWh se deben reliquidar 132 kWh, veamos:

$$92 \text{ kWh} + 132 \text{ kWh} = 224 \text{ kWh}$$

Por lo anterior, en octubre se reliquida el consumo pendiente de septiembre (132 kWh) y se cobra el consumo propio de ese mes, es decir 224 kWh, veamos:

Reliquidación septiembre 132 kWh
+ Consumo octubre 224 kWh

En la factura de octubre se informó de la siguiente manera:

Información de consumo / Detalle del servicio de energía					
Activa	Lectura	kWh	Reactiva	Lectura	kVARh
Actual	15281	224	Actual		
Anterior	15057		Anterior		
ESTIMADO CLIENTE : EN ESTA FACTURA SE COBRA POR CONCEPTO DE RELIQUIDACION EL VALOR DE UN CONSUMO DE 132 kWh.					
Concepto			Valor Mes		
CONSUMO ACTIVA			\$	203,754	
AJUSTE ENERGIA KWH			\$	115,024	

Se informa que con este análisis se procede a facturar nuevamente por diferencia de lecturas y a recuperar los consumos dejados de cobrar durante el promedio registrado, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, de los cobros inoportunos, el cual da cinco meses para cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

2) Para atender su tercera (03) pretensión, donde solicita *refacturar según el promedio real*, nos permitimos informar lo siguiente:

En consecuencia, con lo explicado anteriormente, no es viable la eliminación de los consumos objeto de reclamo ni hay cabida al ajuste o reliquidación de los mismos, toda vez que se recuperó la lectura real, promediada por encontrarse el medidor adentro del predio, incumpliendo con el CCU, consumos que fueron liquidados con las tarifas vigentes, y no se encontró algún tipo de error en la forma de determinar el consumo de los periodos analizados.

- 3) Para atender su cuarta (04) pretensión, donde *solicita verificación técnica inmediata al medidor*, nos permitimos informar lo siguiente:

Referente a petición, donde nos solicita revisión para validar los consumos generados, nos permitimos informar que para llevar a cabo una revisión técnica al equipo de medida el usuario debe autorizar el cobro de estos servicios, por tanto, es necesario señalar que en caso de que persista su interés de revisión, recomendamos elevar una nueva solicitud autorizando expresamente el cargue de los costos que se deriven, así mismo, podrá consultar los valores relacionados a esta en el listado de servicios adicionales que se encuentran publicados en la página web de CENS, en el apartado Portafolio de Servicios, toda vez que, según lo establecido en la cláusula 22B, numeral 4 del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, es responsabilidad del usuario asumir los costos de las revisiones cuando él las solicite:

Cláusula 22B. - Bienes y servicios a cargo del suscriptor o usuario: Sin perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el usuario, este es el responsable a manera general de la conexión del servicio y por tanto las labores que esta implican son a su costa, como son, entre otros:

1. El suministro e instalación del equipo de medición.
2. El suministro de los materiales de la acometida
3. Ejecución de obras de conexión.
4. Costo de las revisiones cuando las solicite.
5. Calibración del medidor

- 4) Para atender su quinta (05) pretensión, donde *solicita verificación técnica inmediata general del edificio*, nos permitimos informar lo siguiente:

Ese tipo de verificaciones no se realiza por parte de nuestra empresa ya que trata de las acometidas internas del edificio, en este punto es necesario aclarar lo relacionado con las acometidas, según lo estipulado en el CCU:

Capítulo III. Responsabilidad de las redes eléctricas

Cláusula 57. - Redes y acometidas: Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

Numeral 2. Acometidas: De acuerdo con la normatividad vigente, el diseño,

construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUScriptor o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. Sin embargo, CENS puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión.

Cuando el suscriptor o usuario lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local (SDL) o de transmisión regional (STR), CENS efectuará su revisión para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el suscriptor o usuario proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale.

Cuando una acometida pueda convertirse en una red de uso general, CENS podrá hacerle derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

El valor de la revisión que realice CENS por solicitud del suscriptor o usuario será asumido por éste.

Capítulo III. De los derechos y obligaciones de las partes

Cláusula 21. - Obligaciones del suscriptor o usuario: Son obligaciones del suscriptor o usuario, las siguientes:

Numeral 17. Efectuar el mantenimiento y uso adecuado de las redes, del sistema de medida que sea de su propiedad, con el fin de prevenir daño que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

5) Para atender su sexta (06) pretensión, donde solicita *suspender o congelar el cobro mientras se adelanta la revisión*, nos permitimos informar lo siguiente:

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.

- Le informamos que se entrega anexa al presente acto administrativo el comprobante N°28479116, por valor de: \$458,743, 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.

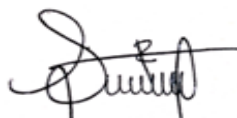
Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P.

Decide

Primero: No acceder a la reclamación presentada contra el consumo de energía facturado en septiembre periodo del 15/08/2025 – 15/09/2025 y octubre periodo del 16/09/2025 – 16/10/2025, para el usuario número **51588**, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el 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 según sea el caso.

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Anexo: PDF "Comprobante valores no objeto de reclamo"



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

Reporta daños y emergencias
marcando gratis
01 8000 414115
o al **115**



COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

28479116

Fecha de emisión: 01/12/2025 04:10 PM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 51588-7
Nombre: CESAR AUGUSTO TORREALBA
Dirección: CLL 15 1-32 APT 401
Barrio: LA PLAYA
Teléfono: 3156818066

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 117 - 1437682630

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
3	Energía	\$302,802
47	Aseo	\$85,609
18	Intereses Mora	\$960
53	Alumbrado Publico	\$68,926
58	Aseo Intereses	\$446
TOTAL A PAGAR		\$458,743

Fecha Vencimiento: 01/12/2025

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 su autenticidad y 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.

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

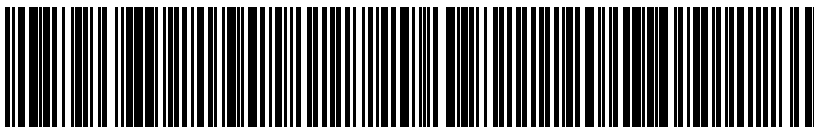
Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002

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

CUPÓN PARA EL BANCO

Ref: 51588

Número de Usuario: 51588-7
Nombre: CESAR AUGUSTO TORREALBA
Dirección: CLL 15 1-32 APT 401
Comprobante No: 28479116
Valor: 458,743
Fecha de Vencimiento: 01/12/2025



(415)7709998001794(8020)03000005158863(3900)0000458743(96)20251201