

CE7214

Cúcuta, 08 de enero de 2026

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| NÚMERO USUARIO: 470694                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| PETENTE: MARILZA CALDERÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020030579 - 04/12/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030000681 - 08/02/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Fecha de fijación: 26/02/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Fecha de desfijación: 4/03/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <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> |  |

20261030000681

Señora

**MARILZA CALDERÓN** - Número de cliente: **470694**

Dirección: Kardex 909-060 Vereda Mata De Tilo

Teléfono: 3229704380

Teorama, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020030579 de fecha 04/12/2025  
Procesos: 28834953 - 28834965 - 29033915

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:

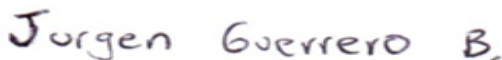
Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030049773**

Fecha del acto que se notifica: **26/12/2025**

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,



**YURLLEN GUERRERO BOLANO**

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cucuta, 26 de diciembre de 2025

20251030049773

Señora  
**MARILZA CALDERÓN**  
Dirección: KDX 909-060 Vda. Mata De Tilo  
Teléfono: 3229704380  
Teorama, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado CENS 20251020030579 del 04/12/2025  
Número de expediente: 202529818 - Usuario 470694

Apreciada señora,

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

LA señora Marilsa Calderón, Solicita radicar documento por correo electrónico del día 04-12-2025, en el que reporta que solicitar de manera urgente una solución a la grave situación que vivimos en la comunidad por la falta de servicio de energía eléctrica desde hace aproximadamente seis meses. Debido a los fuertes vientos y huracanes presentados hace varios meses, un árbol cayó sobre las líneas, ocasionando la caída de varios postes de energía. Afecta a numerosas familias, incluidos niños y personas mayores, quienes padecen las consecuencias de la falta de luz, la presencia de mosquitos y los problemas de salud asociados. Indica ya lo había reportado y le dijeron que irían, pero aún no se han acercado.

Adicionalmente, pese a no contar con el servicio, el suministro me fue suspendido por una deuda que cancelé en su totalidad (aproximadamente un millón de pesos), bajo el compromiso de que se restablecería la energía. Sin embargo, continuamos sin luz y siguen llegando facturas mensuales por valores cercanos a \$60.000, aun cuando no existe consumo.

Por lo anterior, solicito respetuosamente y con carácter urgente:

1. La reposición y reparación inmediata de los postes de energía caídos.
2. El restablecimiento del servicio eléctrico en todas las viviendas afectadas.
3. La revisión y ajuste de las facturas cobradas durante los meses sin prestación del servicio.
4. Una respuesta formal y por escrito, indicando fecha concreta para la solución.

## 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](http://www.cens.com.co) / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una solución de fondo a su petición, le informamos que en atención a la queja y reporte de falla encontrando que:

El 04-11-2025, se reportó: “La señora Marilza Calderón, identificada con cédula 37371383 y número de celular 322 970 4380, en calidad de usuaria del servicio, informa que se encuentra sin servicio de energía desde hace 4 meses, al igual que todo el sector, debido a la caída de cuatro (4) postes.” En el que se reporta revisión 32763265: *“Se permite informar que, debido a la cantidad de eventualidades presentadas en la regional Ocaña y zona aledañas, no ha sido posible dar atención al evento motivo de la inconformidad por parte del usuario, sin embargo, tenemos conocimiento acerca de la situación y en la programación designada se tiene proyectado la consecución del material requerido en la vigencia de 2025 con programación de ejecución primer trimestre de 2026. Cabe resaltar que la empresa no descarta la posibilidad de realizar el trabajo en el menor tiempo posible para lo cual se está realizando la gestión necesaria. Pedimos disculpas por las molestias causadas.”*

Antes de este reporte no se registra novedad anterior o llamada de reporte de falla. Por lo que se genera nueva solicitud de manera que sea posible agilizar la ejecución de los trabajos:

Se generó queja por calidad de servicio: 32896530, se encontró: *Se permite informar en el momento de la visita se validó el evento, encontrando que se cambian dos postes se atiende en los sectores aledaños del municipio de TEORAMA bajo la OT 673855 transformador 3T01677 que corresponde a los reportados por el cliente, dejando servicio normalizado.*

*Lo invitamos a continuar reportando cualquier anomalía a nuestra línea gratuita de atención nacional 018000414115, donde estaremos atentos para brindarle el soporte necesario. Agradecemos su comprensión.*

Visto lo anterior, se logra normalizar el servicio en el sector, atendiendo las solicitudes uno y dos.

1. Por otra parte, respecto a lo que nos indica en su petición tres, acerca de: La revisión y ajuste de las facturas cobradas durante los meses sin prestación del servicio, y que el suministro me fue suspendido por una deuda que cancelé en su totalidad (aproximadamente un millón de pesos), bajo el compromiso de que se restablecería la energía. Sin embargo, continuamos sin luz y siguen llegando facturas mensuales

por valores cercanos a \$60.000, aun cuando no existe consumo.  
Aclarado lo anterior y con el propósito de atender su inconformidad con los consumos facturados al cliente, 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 el presente acto se analizarán los tres últimos periodos teniendo en cuenta que la facturación realizada donde se ubica el inmueble es bimestral.

### 1. Datos de la factura reclamada:

| Datos de la factura reclamada |                         |                       |
|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| No. Factura                   | Periodos de Facturación | Kilovatios facturados |
| 1085864504                    | 25/07/2025 - 24/09/2025 | 0                     |
| 1086065426                    | 28/05/2025 - 24/07/2025 | 216                   |
| 1085381783                    | 27/03/2025 - 27/05/2025 | 219                   |

### 2. 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 tipo activa 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 |
| Octubre-2025                                    | 25/07/2025 - 24/09/2025 | 16412          | 16412            | 0                      | 0                 |
| Agosto-2025                                     | 28/05/2025 - 24/07/2025 | 16412          | 16196            | 216                    | 216               |
| Junio-2025                                      | 27/03/2025 - 27/05/2025 | 16196          | 15977            | 219                    | 219               |

Es decir, para los periodos analizados 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.

Se aclara que el periodo: 25/07/2025 - 24/09/2025, el consume fue de cero, por lo que no procede análisis de desviación ya que no hubo consume.

### 3. Análisis de la posible existencia de desviación significativa.

A fin de validar si en el periodo reclamado se presenta una anomalía en el consumo que requiera de una investigación, es decir, para conocer si se presenta un consumo con desviación significativa, se dará aplicación a lo contemplado en el contrato con condiciones vigente, en especial lo definido en el capítulo V “Determinación del consumo facturable y valor”. En el anexo 2 del contrato podrá encontrar un ejemplo del paso a paso para aplicar el procedimiento descrito en este capítulo.

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:

| Datos Histórico Consumos |                         |                |                 |                                 |                                                         |
|--------------------------|-------------------------|----------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------|
| ítem                     | Periodo                 | Mes facturado  | Días facturados | Consumo (kilovatios facturados) | Consumo normalizado a 30 días (expresado en kilovatios) |
| 1                        | 28/05/2025 - 24/07/2025 | Agosto-2025    | 58              | 216                             | 112                                                     |
| 2                        | 27/03/2025 - 27/05/2025 | Junio-2025     | 62              | 219                             | 106                                                     |
| 3                        | 26/01/2025 - 26/03/2025 | Abril-2025     | 60              | 214                             | 107                                                     |
| 4                        | 27/11/2024 - 25/01/2025 | Febrero-2025   | 60              | 213                             | 107                                                     |
| 5                        | 26/09/2024 - 26/11/2024 | Diciembre-2024 | 62              | 247                             | 120                                                     |
| 6                        | 27/07/2024 - 25/09/2024 | Octubre-2024   | 61              | 236                             | 116                                                     |
| 7                        | 30/05/2024 - 26/07/2024 | Agosto-2024    | 58              | 188                             | 97                                                      |
| 8                        | 12/03/2024 - 29/05/2024 | Junio-2024     | 79              | 248                             | 94                                                      |
| 9                        | 17/01/2024 - 11/03/2024 | Abril-2024     | 55              | 163                             | 89                                                      |
| 10                       | 16/11/2023 - 16/01/2024 | Febrero-2024   | 62              | 207                             | 100                                                     |
| 11                       | 14/09/2023 - 15/11/2023 | Diciembre-2023 | 63              | 228                             | 109                                                     |
| 12                       | 14/07/2023 - 13/09/2023 | Octubre-2023   | 62              | 204                             | 99                                                      |

Periodos reclamados

- 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 al periodo relacionado:



| Periodo                 | Días | Consumo | Consumo normalizado a 30 días | Datos Histórico de consumos | Promedio Normalizado | Desviación Estándar | Límite Inferior | Límite Superior | ¿Se presenta desviación significativa? |
|-------------------------|------|---------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|-----------------|----------------------------------------|
| 28/05/2025 - 24/07/2025 | 58   | 216     | 112                           | ítem 2 al 7                 | 102                  | 10.12               | 71.64           | 132.36          | No                                     |
| 27/03/2025 - 27/05/2025 | 62   | 219     | 106                           | ítem 3 al 9                 | 98                   | 16.87               | 47.39           | 148.61          | 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 acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para los periodos del 28/05/2025 - 24/07/2025 y 27/03/2025 - 27/05/2025, no se presentó desviación significativa, que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora,

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en el periodo objeto de reclamo es correcta dado que:

- Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calculó con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

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, ni tampoco del derecho fundamental al debido proceso.

Con miras a identificar los electrodomésticos que demandan mayor cantidad de energía y en lo posible controlar su uso, recomendamos realizar un seguimiento de su equipo de medida. En el siguiente link podrá encontrar sugerencias de uso racional de la energía que hemos diseñado para utilizar la energía eléctrica de la forma más eficiente posible: <https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/aprende-con-cens>

Se procedió a consultar en nuestro Sistema de Administración Comercial -SAC-, logrando validar lo siguiente: en la última factura del periodo 25/07/2025 al 24/09/2025 facturada: 21/10/2025 y con vencimiento; 10/12/2025, se evidencia que se facturó el valor de reconexión por \$60,060. Sin costos de energía ya que el consumo fue de cero, se explica de la siguiente manera:

- Es preciso aclarar que el valor de reconexión efectivamente se cobró en la factura No. 1085864504 emitida el 21/10/2025, periodo que se considera en reclamación y del que se tratará en el presente acto administrativo.
- Se observa que en los periodos anteriores y hasta la factura 1084500751 con fecha de facturación 21/08/2025 con fecha de vencimiento 10/10/2025, y el usuario no realizó pago o abono a la factura a tiempo para evitar el corte.

- La suspensión se generó debido a que, la factura, venía con un saldo pendiente por pagar por valor de \$1,168,529 más el consumo de ese mes, el cual no fue cancelado. Sin embargo, el usuario realizó pago completo haciéndose acreedor a un descuento de intereses por quedando un saldo a pagar de \$1,168,529 el 07/10/2025, quedando al día en pagos, la demora en el pago fue lo que ocasionó la orden de verificación de suspensión. Ya que el ultimo pago registrado fue por \$405.560 del 03-04-2022. En 08-03-2022 se visitó como persuasión para el pago, pero no se registró abono alguno, así mismo para el 18-03-2023 se realizó visita de suspensión en la que: *se retira fase del equipo de medida y se suspende de medidor, dejando suspendido. Y al tener servicio normal se envía verificación el 30/05/2024: presenta factura sin cancelar se suspende el servicio de energía nuevamente.*
- Bajo revisión No. 32253408 ejecutada el 23/06/2025 nuestro personal técnico nos informa lo siguiente: *“se tocó varias veces nadie atiende vivienda familiar habitada con suministro regular se suspendió de medidor habilitada para poste de concreto.”*

Ahora bien, una vez reportado el pago la empresa genera orden de reconexión No. 32653073, con fecha de ejecución del 09/10/2025, obteniendo el siguiente informe: *“Se verifica conexión y se encuentra con servicio normal. Vivienda sola.”*

Aclaremos que la suspensión del servicio se realizó de manera oficiosa por la empresa, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 48 del contrato de prestación de servicio con condiciones uniformes, el cual dispone:

*“Cláusula 48. - Suspensión por incumplimiento del contrato: Se consideran eventos de incumplimiento del presente contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, en los siguientes eventos: (...)*

4. *La falta de pago de dos (2) periodos de facturación consecutivos dentro de la fecha señalada, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. (...)”*

Referente al cobro de la reconexión facturada, le informamos que en la factura No. 1085864504 del periodo 25/07/2025 al 24/09/2025, nuestra empresa liquidó el cargo asociado a la reconexión del servicio de energía por valor de \$60.060, suma que debe asumir el usuario por incumplimiento a los pagos y que se encuentra estipulado en la cláusula 21 de contrato de prestación de servicio con condiciones uniformes.

*“Cláusula 21. Obligaciones del Suscriptor o Usuario: Son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes: (...)*

18. *Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial. (...)”*

Por consiguiente, se encuentra debidamente soportado el cobro de la reconexión del servicio en la cuenta de usuario 470694, por lo cual no puede desconocerse la obligación del pago de la reconexión efectuada.

Reiteramos nuestro compromiso de seguir fortaleciendo los procesos de atención y el trato cordial hacia nuestros clientes, con el fin de garantizar una experiencia de servicio respetuosa y transparente.

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

**Primero:** No acceder a la reclamación presentada contra los consumos de energía facturados, correspondiente a los periodos comprendidos del 28/05/2025 - 24/07/2025 y del

27/03/2025 - 27/05/2025 para el usuario No. 470694, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** No acceder a la reclamación respecto al valor de sesenta mil sesenta pesos (\$60.060), liquidado en la factura No. 1085864504, por concepto de reconexión del servicio para el usuario No. 470694, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Tercero:** Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los 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 periodos según sea el caso.

Cordialmente,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso No. 28834953 28834965 29033915