



NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 06 de febrero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1016120
PETENTE:	MAGALY VELASQUEZ RINCON
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	No aplica
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030003001 - 27/01/2027
Fecha de fijación:	23/04/2026
Fecha de desfijación:	29/04/2026
<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>	



20261030004287

Señora

MAGALY VELASQUEZ RINCON – Número de cliente: **1016120**

Dirección:

Teléfono:

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
 Ajuste de oficio y modificación de consumos por acometidas trocadas
 Respuesta de oficio a radicado 20261030003001 de fecha 27/01/2026
 Proceso: 29451455

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. **20261030003001**

Fecha del acto que se notifica: **27/01/2026**

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,

Jurgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 27 de enero de 2026

20261030003001

Señora
MAGALY VELASQUEZ RINCON – Usuario No.1016120
Direccion: [REDACTED]
Teléfono: [REDACTED]
Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Ajuste de oficio y modificación de consumos por medidores trocados

Respetada señora, reciba usted un cordial saludo

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En ese orden de ideas informamos lo siguiente:

Consideraciones

Con el objetivo de identificar la existencia de presuntos medidores trocados, se procedió a generar revisión técnica No.33047088 del 19/01/2026, en la cque se obtuvo el siguiente informe:

Se visita el predio en presencia de testigo, el predio funciona como vivienda, y se encuentra en estado habitado, con servicio bifásico y tarifa pospago, se verifica medidor marca hexing instalado en estrategia rural y sellos tapa bornera no se encuentra en terreno y los sellos de tapa principal en buen estado. se toma carga inicial fase R 0.0 Amp y fase S 2.13 amp, se da respuesta a insumo # 29133212, se encuentra medidor en estrategia rural sin sellos tapa bornera, se revisa acometida y se encuentra normal. Se realiza técnicas a equipo de medida con AVM 3F arrojando resultados %ER.1 , %ES2.1, según testigo cuando se cambió la postería dejaron trocados los usuarios 1016120 y 419908, los cuales el día 31 de diciembre vino la cuadrilla y corrigió el problema, se sella medidor y caja dejando servicio normalizado.

Expuesto lo anterior, se trasladó el requerimiento a nuestros equipos técnicos con el fin de indagar respecto a los trabajos efectuados el 31/12/2025, en el que se realizó la normalización de acometidas trocadas, al respecto se obtuvo la siguiente información:

- o El día 25 de julio de 2025, la cuadrilla M32 Convención a través de la orden de trabajo No.560521 realizó el cambio de los postes de la estructura por media tensión ubicada en el transformador 3T00906, en donde aparentemente quedaron cuatro concéntricos trocados respecto a los medidores que correspondía.
- o El día 30 de diciembre de 2025, se atendió el evento SP7_N_E_4250121364_4250087549, en donde se encontró transformador con fusibles en falla. Durante la atención del evento la comunidad informa al motorizado la situación que están presentando respecto a cuatro usuarios que les estaba llegando recibo del consumo que no les correspondía.

- o El 31 de diciembre de 2025, se envía al turno M03 Ocaña2 a verificar la situación y donde efectivamente encuentra cuatro concéntricos trocados. Se corrige este mismo día la situación bajo orden de trabajo semanal 684810.

Del análisis integral de los antecedentes técnicos y de las actuaciones realizadas por CENS S.A. E.S.P., se concluye que no existió trocamiento de medidores, sino una situación de acometidas trocadas que fue identificada y corregida por las cuadrillas operativas de la empresa.

En efecto, mediante la revisión técnica No. 33047088 del 19/01/2026, se verificó en sitio que el medidor bifásico instalado en el inmueble del usuario se encuentra en buen estado, funcionando correctamente, superó las pruebas técnicas realizadas en terreno y suministra energía exclusivamente a la vivienda correspondiente, descartándose de manera expresa que el equipo de medida se encontrara trocado con el usuario No.419908. Dicha actuación fue debidamente explicada al usuario, se procedió al sellado del medidor, se dejó el servicio en condiciones normales y se soportó la gestión con registro fotográfico.

Así mismo, de la información suministrada por los equipos técnicos, se estableció que la inconsistencia presentada tuvo origen en trabajos realizados el 25 de julio de 2025, cuando, con ocasión del cambio de postes de una estructura de media tensión asociada al transformador 3T00906, quedaron cuatro acometidas (conductores concéntricos) conectadas de manera incorrecta, lo cual generó afectaciones en la asignación del consumo a algunos usuarios. Sin embargo, el 31 de diciembre de 2025 se desplegó una cuadrilla técnica que verificó en campo la situación y procedió a la normalización de las acometidas trocadas, corrigiendo de forma definitiva la conexión.

En consecuencia, se deja claridad que la situación reportada no obedeció a un error en los medidores ni en su configuración, sino a un trocamiento de acometidas, el cual fue corregido por CENS S.A. E.S.P., quedando actualmente el suministro y la medición del servicio en condiciones normales y ajustadas a la realidad del consumo de cada usuario.

CENS S.A. E.S.P. presenta excusas al usuario por las molestias ocasionadas como consecuencia de la situación operativa derivada del trocamiento de acometidas, la cual generó confusión respecto a la asignación del consumo. La empresa reitera su compromiso con la prestación eficiente, continua y de calidad del servicio público de energía eléctrica, así como con la atención oportuna de las novedades técnicas que puedan afectar a los usuarios, adoptando las acciones necesarias para prevenir la recurrencia de este tipo de situaciones.

Ahora bien, con el fin de corregir la información de consumo afectada por el trocamiento de las acometidas parciales, CENS S.A. E.S.P. procederá a realizar los ajustes correspondientes entre las cuentas No.419908 y No.1016120, respecto de los dos períodos bimestrales impactados, teniendo como referencia que la ejecución de los trabajos que dieron origen a la novedad, se realizó el 25 de julio de 2025:

Consumo No.1016120

Periodo	Consumo facturado inicialmente	Consumo a ajustar	Consumo definitivo del periodo posterior a la normalización y ajuste

02/09/2025-02/11/2025	1667 kilovatios	-1126 kilovatios	541 kilovatios
05/07/2025-01/09/2025	1452 kilovatios	+1008 kilovatios	2460 kilovatios

Usuario No.419908

Periodo	Consumo facturado inicialmente	Consumo a ajustar	Consumo definitivo del periodo posterior a la normalización y ajuste
02/09/2025-02/11/2025	541 kilovatios	+1126 kilovatios	1667 kilovatios
05/07/2025-01/09/2025	2460 kilovatios	-1008 kilovatios	1452 kilovatios

Como consecuencia del trocambio de acometidas, durante los períodos indicados una parte del consumo real de cada inmueble fue erróneamente registrada y facturada en la cuenta del otro usuario. En atención a ello, el ajuste consiste en revertir y reasignar los kilovatios efectivamente consumidos, de manera que cada cuenta refleje el consumo que realmente le corresponde, sin generar cobros adicionales indebidos ni beneficios injustificados.

Cuenta No. 1016120

Para el período 02/09/2025 – 02/11/2025, se facturaron inicialmente 1.667 kWh, de los cuales 1.126 kWh no correspondían a su consumo, razón por la cual se descuentan, quedando un consumo definitivo de 541 kWh.

Para el período 05/07/2025 – 01/09/2025, se facturaron inicialmente 1.452 kWh; no obstante, se identificó que 1.008 kWh correspondían a su consumo real, los cuales se adicionan, resultando un consumo definitivo de 2.460 kWh.

Cuenta No. 419908.

Para el período 02/09/2025 – 02/11/2025, inicialmente se facturaron 541 kWh; no obstante, se identificó que 1.126 kWh correspondían a su consumo real, los cuales habían sido registrados en la otra cuenta, razón por la cual dicho valor se adiciona, resultando un consumo definitivo de 1.667 kWh.

Para el período 05/07/2025 – 01/09/2025, se facturaron inicialmente 2.460 kWh; sin embargo, se evidenció que 1.008 kWh no correspondían a este usuario, motivo por el cual se descuentan, quedando un consumo definitivo de 1.452 kWh.

En conclusión, el ajuste realizado tiene como único propósito restablecer la correcta asignación del consumo entre ambas cuentas, garantizando que cada usuario asuma exclusivamente el consumo efectivamente registrado en su inmueble, conforme a la normalización de las acometidas realizada el 31 de diciembre de 2025.

Se precisa que los ajustes de consumo descritos se efectuarán una vez finalice el proceso de facturación en curso, toda vez que las dos cuentas de usuario actualmente se encuentran en etapa de toma de lecturas y cierre de ciclo de facturación. En este estado, el sistema comercial no permite la realización de ajustes, con el fin de preservar la integridad del proceso de medición y liquidación.

En consecuencia, una vez el sistema habilite el período correspondiente, CENS S.A. E.S.P. procederá a aplicar los ajustes definidos, los cuales se verán reflejados posterior a la facturación subsiguiente, garantizando que cada cuenta registre únicamente el consumo que efectivamente le corresponde.

Adicionalmente, se realizará el ajuste correspondiente al período de facturación del mes de enero, en atención a la normalización de las acometidas y a la correcta reasignación de los consumos. De esta manera, todos los períodos impactados por la novedad quedarán debidamente ajustados, garantizando que la facturación refleje de forma exacta el consumo real asociado a cada cuenta, conforme a los resultados de la verificación técnica efectuada.

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 servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P. decide lo siguiente:

Decisión

Primero: Ajustar de oficio 02/09/2025-02/11/2025 y 05/07/2025-01/09/2025 y en su lugar modificar el consumo de 1667 kilovatios a 541 kilovatios y modificar el consumo de 1452 kilovatios a 2460 kilovatios, respectivamente en la cuenta de usuario No.1016120, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que 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,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte