

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	477826
PETENTE:	GUSTAVO ADOLFO ROJAS QUINTERO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020002689 - 06/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030006560 - 24/02/2026
Fecha de fijación:	9/03/2026
Fecha de desfijación:	13/03/2026
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."	

CE7214

Cúcuta, 24 de febrero de 2026

20261030006560

Señor

GUSTAVO ADOLFO ROJAS QUINTERO Número de cliente: **477826**

Avenida 5 15-45 - El Salado

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020002689 de fecha 06/02/2026
Proceso: 29603052

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. **20261030005064**
Fecha del acto que se notifica: **12/02/2026**

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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

7214

Cúcuta, 12 de febrero de 2026

20261030005064

Señor

GUSTAVO ADOLFO ROJAS QUINTERO Usuario: **477826**

Ave 5 15-45 - El Salado

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Asunto: Radicado de entrada 20261020002689 del 06/02/2026
Expediente: 202601288

Estimado Señor,

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.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

Petición

El 06/02/2026, el señor Gustavo Adolfo Rojas Quintero presentó ante CENS S.A. E.S.P. el escrito radicado con el número 20261020002689, mediante el cual solicita el cambio de medidor por nueva tecnología en la dirección Avenida 5 No. 15-45, barrio El Salado, correspondiente a la cuenta 477826; igualmente solicita la revisión de la facturación, indicando que el equipo registra más del 20% de consumo adicional, que aun bajando los tacos el medidor continúa marcando a una velocidad inusual, y que los valores facturados no son coherentes con el uso del inmueble. Señala además que no se ha enviado personal técnico para verificar el alto consumo y solicita el ajuste de los valores ya pagados por considerarlos injustificados.

Consideraciones

Es importante mencionar 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"*.

De acuerdo con lo expuesto, analizaremos el consumo facturado en los periodos objeto de la

reclamación.

1. Datos de la factura reclamada:

El reclamo versa sobre la siguiente factura:

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados	Costo Unitario	Contribución	Total facturado por concepto de energía eléctrica
1087660164	07/12/2025 - 06/01/2026	09/01/2026	31	560	\$842.8404	\$ 94,398	\$ 471,991
1086980309	06/11/2025 - 06/12/2025	11/12/2025	31	694	\$832.9941	\$ 115,620	\$ 578,098
1086313273	07/10/2025 - 05/11/2025	11/11/2025	30	881	\$ 881.185	\$ 155,265	\$ 776,324
1085616130	07/09/2025 - 06/10/2025	10/10/2025	30	772	\$881.3395	\$ 136,079	\$ 680,394
1084929727	07/08/2025 - 06/09/2025	11/09/2025	31	738	\$843.2776	\$ 124,468	\$ 474,122

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 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
Enero-2026	07/12/2025 - 06/01/2026	87222	86662	560	560
Diciembre-2025	06/11/2025 - 06/12/2025	86662	85968	694	694
Noviembre-2025	07/10/2025 - 05/11/2025	85968	85087	881	881
Octubre-2025	07/09/2025 - 06/10/2025	85087	84315	772	772
Septiembre-2025	07/08/2025 - 06/09/2025	84315	83577	738	738

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.

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	07/12/2025 - 06/01/2026	Enero-2026	31	560	542
2	06/11/2025 - 06/12/2025	Diciembre-2025	31	694	672
3	07/10/2025 - 05/11/2025	Noviembre-2025	30	881	881
4	07/09/2025 - 06/10/2025	Octubre-2025	30	772	772
5	07/08/2025 - 06/09/2025	Septiembre-2025	31	738	714
6	08/07/2025 - 06/08/2025	Agosto-2025	30	404	404
7	07/06/2025 - 07/07/2025	Julio-2025	31	447	433
8	08/05/2025 - 06/06/2025	Junio-2025	30	526	526
9	08/04/2025 - 07/05/2025	Mayo-2025	30	1028	1028
10	08/03/2025 - 07/04/2025	Abril-2025	31	612	592
11	08/02/2025 - 07/03/2025	Marzo-2025	28	613	657
12	09/01/2025 - 07/02/2025	Febrero-2025	30	615	615
13	10/12/2024 - 08/01/2025	Enero-2025	30	147	147
14	10/11/2024 - 09/12/2024	Diciembre-2024	30	364	364
15	10/10/2024 - 09/11/2024	Noviembre-2024	31	281	272
16	10/09/2024 - 09/10/2024	Octubre-2024	30	405	405
17	10/08/2024 - 09/09/2024	Septiembre-2024	31	586	567

Periodo reclamado

- 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?
07/12/2025 - 06/01/2026	31	560	542	ítem 2 al 13	620	220.91	0.00	1282.73	No

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
06/11/2025 - 06/12/2025	31	694	672	ítem 3 al 14	594	231.04	0.00	1287.12	No
07/10/2025 - 05/11/2025	30	881	881	ítem 4 al 15	544	229.40	0.00	1232.20	No
07/09/2025 - 06/10/2025	30	772	772	ítem 5 al 16	513	221.24	0.00	1176.72	No
07/08/2025 - 06/09/2025	31	738	714	ítem 6 al 17	501	213.72	0.00	1142.16	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 objeto de reclamación no se presentó desviación significativa del consumo 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.
- No presentó desviación significativa en el consumo.
- Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

En relación con la revisión del inmueble, es importante aclarar que, para realizar una revisión técnica del equipo de medida, el usuario debe autorizar el cobro de estos servicios. Si aún está interesado en la revisión, le recomendamos presentar una nueva solicitud en la que autorice expresamente el cobro de los costos correspondientes. Además, podrá consultar los valores de este servicio en el listado de servicios adicionales disponible en la página web de CENS, en la sección 'Portafolio de Servicios'. Según lo dispuesto en la cláusula 22B, numeral 4, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, es responsabilidad del usuario cubrir los costos de las revisiones que 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 SUSCRIPTOR o 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:

- El suministro e instalación del equipo de medición.
- El suministro de los materiales de la acometida
- Ejecución de obras de conexión.
- Costo de las revisiones cuando las solicite.
- Calibración del medidor.

Adjunto a esta notificación, enviamos el comprobante con las sumas que no son objeto de

reclamo, por un valor de **\$953,271**. Estos valores deberán ser pagados en su totalidad para que el usuario pueda interponer los recursos legales, según lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 sobre el pago de los recursos. En caso de no realizarse el pago, la empresa rechazará el recurso.

En caso de que, en futuras solicitudes, desee recibir la notificación electrónica de la respuesta, deberá autorizarlo de manera expresa, conforme a lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 y de acuerdo con lo señalado en el concepto SSPD-0000433 de 2025.

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

Primero: No acceder a la reclamación presentada por el consumo facturado en los periodos del 07/12/2025 al 06/01/2026, del 06/11/2025 al 06/12/2025, del 07/10/2025 al 05/11/2025, del 07/09/2025 al 06/10/2025 y del 07/08/2025 al 06/09/2025 por el usuario número 477826, conforme a 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.

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 mediante el siguiente QR que podrás escanear:



Cordialmente,



LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso: 29603052

**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 IVAReporta daños y emergencias
marcando gratis
01 8000 414115
o al **115****COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO****29603052**

Fecha de emisión: 12/02/2026 10:39 AM

DATOS DEL CLIENTE**Número de Usuario:** 477826-9
Nombre: MARIA ISABEL ROJAS
Dirección: AVE 5 15-45 (477826)
Barrio: EL SALADO
Teléfono:**DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL****Ruta de lectura:** 107 - 1433303105

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
3	Energia	\$649,323
5	Contribucion	\$130,341
47	Aseo	\$86,396
18	Intereses Mora	\$2,379
53	Alumbrado Publico	\$84,412
58	Aseo Intereses	\$420
TOTAL A PAGAR		\$953,271

Fecha Vencimiento: 12/02/2026LA PRESENTE FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 547 DE 1994 MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001
De conformidad con el decreto 2150 de 1995, la firma manifiesta que la información contenida en esta factura es veraz y correcta, tiene 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.**LÍNEA 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

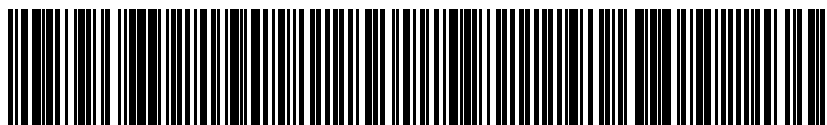
Avenida Aeropuerto 5N – 220 Sevilla, Cúcuta / Tel:5824444

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: 477826

Número de Usuario: 477826-9
Nombre: MARIA ISABEL ROJAS
Dirección: AVE 5 15-45 (477826)
Comprobante No: 29603052
Valor: 953,271
Fecha de Vencimiento: 12/02/2026

(415)7709998001794(8020)03000047782608(3900)0000953271(96)20260212