

CE7214

Cúcuta, 13 de marzo de 2026

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	271330
PETENTE:	CARLOS JULIO ARENAS PAEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020003189 - 12/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009055 - 13/03/2026
Fecha de fijación:	10/04/2026
Fecha de desfijación:	16/04/2026
<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>	

20261030009055

Señor

CARLOS JULIO ARENAS PAEZ Número de cliente: **271330**

Abrego, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020003189 de fecha 12/02/2026
Proceso: 29687022

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. **20261030007785**
Fecha del acto que se notifica: **04/03/2026**

Informar al recurrente que se acepta el Recurso de Apelación contra esta decisión, el cual se concede en el efecto suspensivo y, para tales efectos, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios copia del expediente.

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

Ocaña, 04 de marzo de 2026

20261030007785

Señor

CARLOS JULIO ARENAS PAEZ Usuario 271330

Abrego, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020003189 de fecha 12 de febrero de 2026
Número de Expediente: 202601313

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 29486432 Notificación por personal del día 10 de febrero de 2026

Reciba usted un cordial saludo.

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, el Profesional P1 Canal Escrito 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:

Antecedentes

El día 29 de enero de 2026, el señor Carlos Julio Arenas Páez presentó un reclamo ante CENS S.A. E.S.P. bajo radicado número 29486432, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 271330, presenta inconformidad en los siguientes términos:

“en su calidad de propietario manifiesta Inconformidad con el consumo o producción factura correspondiente al período: -26/09/2025 a 26/11/2025 consumo de 546 kilovatios. Informa que mantienen los mismos aparatos electrónicos, habitan las mismas personas, tienen los electrodomesticos básicos de un hogar, solo nevera y televisor, no cuenta con equipos que generen mayor consumo. No presenta lectura actual, no acepta cobro de la revisión. Solicita se verifique en terreno y se determine la causa.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 29486432 del 06 de febrero de 2026, en el que se resolvió:

“De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 26/09/2025 a 26/11/2025, equivalente a 546 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación

Contra esta decisión 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 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 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.”

Recurso de Reposición y subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, el señor Carlos Julio Arenas Páez interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 12 de febrero de 2026 bajo radicado 20261020003189, en el cual argumenta lo siguiente:

- a. Que se revoque la decisión contenida en la respuesta al radicado número 29486432
- b. Que se realice una revisión técnica detallada del medidor y del sistema de medición.
- c. Que se reliquide la factura aplicando el promedio histórico de consumo del inmueble.
- d. Que se tengan en cuenta las condiciones socioeconómicas del usuario residente en zona rural.
- e. Que en caso de no acceder a lo solicitado, se conceda el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que dicha entidad revise la decisión.

Precisado lo anterior, se procedió a revisar el expediente del usuario encontrando los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	29486432	29 de enero de 2026
2	Acto administrativo	29486432	06 de febrero de 2026
3	Notificación personal	29486432	10 de febrero de 2026
4	Recurso de reposición y en subsidio apelación	20261020003189	12 de febrero de 2026

Considerando

Efectuadas las verificaciones, CENS S.A. E.S.P, considera que el escrito presentado cumple con los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que procede el Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

En razón a lo anterior, es importante tener en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual estipula que “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”, con el fin de que las situaciones jurídicas adquieran certeza y no se mantenga latente la posibilidad de atacar el contenido de la facturación por un tiempo indeterminado.

- Periodos reclamados

Mes	No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados
Diciembre_2025	1087164164	29/09/2025 al 26/11/2025	17/12/2025	62	546

- 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
Diciembre-2025	26/09/2025 - 26/11/2025	13061	12515	546	546

Para una mayor claridad, entraremos a explicar la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida del usuario, base para facturar el consumo generado, tomando como ejemplo el periodo facturado en reclamación que abarca desde:

Consumo		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	26/09/2025 - 26/11/2025	13061
Lectura anterior	26/07/2025 - 25/09/2025	12515
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		546
*Diferencia Consumo (kWh/mes) = Lectura actual - Lectura anterior		

Es decir, para los periodos analizado 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.

1. 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:

Tabla Histórico Consumos					
ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1 Periodo reclamado	26/09/2025 - 26/11/2025	Diciembre-2025	62	546	264

2	26/07/2025 - 25/09/2025	Octubre-2025	62	100	48
3	28/05/2025 - 25/07/2025	Agosto-2025	59	98	50
4	28/03/2025 - 27/05/2025	Junio-2025	61	96	47
5	28/01/2025 - 27/03/2025	Abril-2025	59	86	44
6	27/11/2024 - 27/01/2025	Febrero-2025	62	85	41
7	26/09/2024 - 26/11/2024	Diciembre-2024	62	107	52
8	30/07/2024 - 25/09/2024	Octubre-2024	58	93	48
9	28/05/2024 - 29/07/2024	Agosto-2024	63	112	53
10	07/03/2024 - 27/05/2024	Junio-2024	82	36	13
11	14/01/2024 - 06/03/2024	Abril-2024	53	3	2
12	12/11/2023 - 13/01/2024	Febrero-2024	63	129	61
13	13/09/2023 - 11/11/2023	Diciembre-2023	60	126	63

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:

Tabla No.4 Análisis de consumos										
N o.	Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórica de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	26/09/2025 - 26/11/2025	62	546	264	ítem 2 al 13	44	17.33	0.00	95.99	Si

* 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.

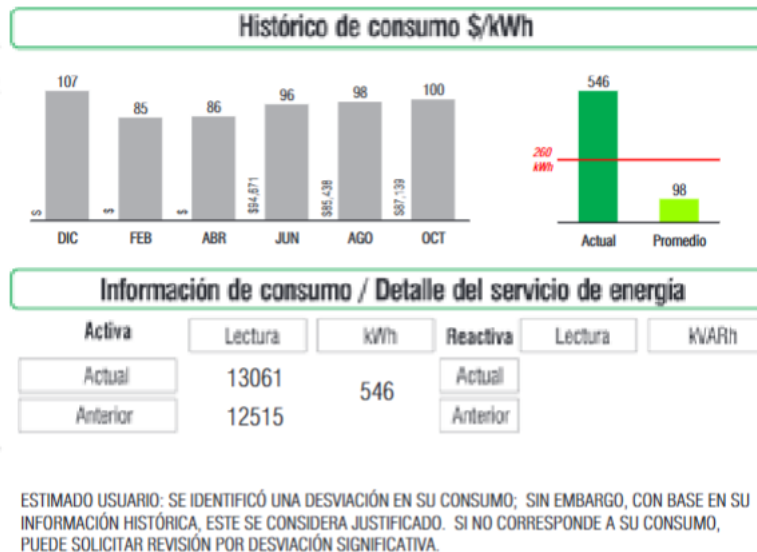
* El límite inferior corresponde al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación menos 3 desviaciones estándar.

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para el periodo objeto de reclamo se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

Dado que el consumo presentó desviación al momento de la toma de lectura se pudo verificar que la misma fue real como se evidencia en el siguiente registro fotográfico:



Así mismo la situación de desviación significativa presentada se informó a través de la factura No. 1087164164 emitida el 17/12/2025, que el consumo se encontraba desviado



Así mismo que el consumo se encontró justificado con base en la información histórica, esto de acuerdo con lo mencionado en la cláusula 32C Procedimiento para investigar la causa que originó la desviación significativa en el consumo, como garantía del cumplimiento del debido proceso, numeral 2.

Posteriormente en etapa de reclamo, se generó revisión No.33109074 ejecutada el día 05/02/2026, en donde se encontró lo siguiente:

“se le realizan pruebas técnicas al equipo de medida y se le toma carga y se encuentra en buen funcionamiento el medidor se encuentra en estrategia rural y le da a luz a una vivienda residencial en la vivienda se hacen pruebas se evidencia que una parte del techo se encuentra energizado se le deja la recomendación al usuario de buscar un técnico electricista para que le haga las adecuaciones pertinentes a las instalaciones internas.”

De acuerdo con lo anterior se evidencia que parte del techo se encuentra energizado lo que puede estar ocasionando el alto consumo de energía, por lo cual se recomienda al petente contratar un electricista de su confianza para que valide y normalice la situación que se presenta con su conexión interna, ya que estas son de su responsabilidad tal y como lo define la cláusula 57 Redes y acometidas, veamos:

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

1. Redes internas: El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual CENS está exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos que utilice el SUSCRIPTOR o USUARIO, ocasionado por incumplimiento en las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por CENS, por el fabricante de los equipos y aparatos eléctricos y la normatividad vigente.

El SUSCRIPTOR o USUARIO bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna la realice CENS.”

b. Que se realice una revisión técnica detallada del medidor y del sistema de medición.

Dando respuesta a lo solicitado en el literal b), se informa que en etapa de reclamo se ejecutó revisión No. No.33109074 ejecutada el día 05/02/2026 donde se identificó que existe una energización del techo del inmueble, por lo cual se recomienda contratar un técnico electricista particular.

Así mismo, si persiste su deseo de ejecutar una nueva revisión al medidor, esta deberá ser solicitada nuevamente autorizando los costos que de ella deriven. Es importante precisar, que los costos asociados a las revisiones técnicas solicitadas por el usuario deben ser asumidas por este, de conformidad con lo establecido en la cláusula 22B del contrato de prestación de servicios, la cual dispone:

Cláusula 22B. Bienes y Servicios a Cargo del Suscriptor y/o Usuario. Sin perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el suscriptor y/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:

4. Costo de las revisiones cuando las solicite.

- a. Que se revoque la decisión contenida en la respuesta al radicado número 29486432
- c. Que se reliquide la factura aplicando el promedio histórico de consumo del inmueble.

Por lo anterior y dando respuesta al literal a) y c), se confirma el consumo facturado para el periodo de facturación del 26/09/2025 al 26/11/2025 por 546 kwh/mes.

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

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

Le manifestamos que efectivamente se demostró que el consumo por el cual se realiza la reclamación no presenta ninguna anomalía debido a que se facturo por diferencia de lecturas y como es mencionado líneas arriba esta electrificadora ha generado factura conforme a los lineamientos establecidos en la ley 142 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y demás normas concordantes.

Por consiguiente, nuestra empresa encuentra que los consumos facturados al usuario 271330 en el periodo comprendido del 26/09/2025 al 26/11/2025, es correcto, toda vez que fueron calculados por la diferencia de lecturas tomadas a los medidores en las fechas indicadas para tal fin, liquidados con las tarifas vigentes y no se encontró algún tipo de error en las lecturas o en la forma de determinar los consumos de los periodos analizados y por lo tanto no es procedente realizar ajuste alguno a estos consumos.

Así mismo, es importante señalar al usuario que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso que se haga de los electrodomésticos y las fuentes de energía disponibles en el inmueble, como los tomacorrientes. Por lo tanto, se insta al usuario a adoptar un enfoque racional y responsable en el uso del servicio, tomando medidas efectivas para evitar un aumento innecesario en el consumo de energía en su propiedad. Además, queremos reiterar que en CENS estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, y nos esforzamos por brindar un trato justo y equitativo a todos nuestros usuarios.

- d. Que se tengan en cuenta las condiciones socioeconómicas del usuario residente en zona rural.

Con relación a lo mencionado en el literal d), si bien es preciso informar que dichas circunstancias no constituyen causal de exoneración del pago de las obligaciones derivadas del servicio público prestado, conforme a la normatividad vigente, así mismo se evidencia que el inmueble se encuentra ubicado en estrato dos y se beneficia de subsidio del consume que se facture, así mismo se recomienda hacer uso eficiente del servicio para que el consumo no supere el consumo de subsistencia que para el caso corresponde a 260 kilovatios, tratándose de un usuario que se encuentra en facturación bimestral.

- e. Que en caso de no acceder a lo solicitado, se conceda el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que dicha entidad revise la decisión.

Dando respuesta a lo mencionado en el literal e), se menciona que el presente caso será remitido a la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios, con el fin de que conozca del recurso de apelación presentado.

Ahora bien, en relación con lo dispuesto en el numeral décimo cuarto (14), le indicamos que se procedió a congelar el valor de -\$397,141 por concepto de consumo activa para el periodo del del 26/09/2025 al 26/11/2025 en cumplimiento a la ley 142 de 1994 y al contrato con condiciones uniformes; una vez la SSPD se pronuncie se procederá a realizar ajustes de acuerdo con lo resuelto.

Es preciso mencionar sobre dichos valores congelados o marcados en reclamación, que, si la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD mediante resolución decide *confirmar, archivar, improcedente o rechazar* la decisión inicial de esta prestadora, los valores reclamados se descongelarán y serán cargados nuevamente a la facturación sin previa comunicación. En caso contrario, se procederá conforme con la decisión del ente de inspección, vigilancia y control.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

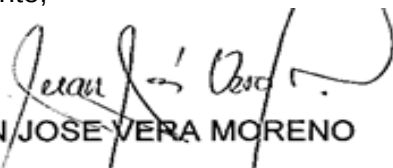
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 29486432 del 06 de febrero de 2026 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y al contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Segundo: Informar al recurrente que se acepta el Recurso de Apelación contra esta decisión, el cual se concede en el efecto suspensivo y, para tales efectos, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, copia del expediente número 202601313

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 29687022

Proyectó: Jennyfer V.