

CE7214

Cúcuta, 17 de marzo de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	285153
PETENTE:	HAROLD ALEXIS PINTO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020003528 - 17/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009486 - 17/03/2026
Fecha de fijación:	26/03/2026
Fecha de desfijación:	1/04/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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."	

20261030009486

Señor

HAROLD ALEXIS PINTO Número de cliente: **285153**

Dirección: [REDACTED]

Correo: [REDACTED]

Celular: [REDACTED]

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020003528 de fecha 17/02/2026
Proceso: 29733236

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. **20261030008084**

Fecha del acto que se notifica: **05/03/2026**

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

CE7214

Cúcuta, 05 de marzo de 2026

20261030008084

Señor

HAROLD ALEXIS PINTO SALAZAR- Usuario 285153

Dirección: [REDACTED]

Correo: [REDACTED]

Celular: [REDACTED]

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020003528 del 17/02/2026
Expediente: 202601676 Proceso: 29733236

Estimado señor Harold,

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

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, el Tecnólogo D – 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:

Petición

El señor Harold, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito con radicado y fecha del asunto del presente acto administrativo, en el que obrando como usuario del servicio de energía eléctrica del usuario No 285153 presenta reclamación con base en las siguientes pretensiones las cuales se transcriben a continuación: *Al predio se le factura consumos, se le miden presuntamente toma mal de lectura que contradicen la ley, por lo tanto, el periodo señalado en la ley y el contrato de condiciones uniformes. Por lo que solicito lo siguiente:*

1. *Que se revisen los consumos de los 5 periodos de conformidad con la ley de contrato de condiciones uniformes.*
2. *Que se eliminen todos los consumos presuntamente mal tomados.*
3. *Que se aplique el artículo 155 de la ley 142 de 1994, en cuanto los valores no reclamados.*

Consideraciones

Previo al análisis de los consumos de energía reclamados, procede esta electrificadora a resolver algunas de las pretensiones planteadas en su reclamación. Veamos:

Frente a su solicitud expuesta en la tercera (3) pretensión, informamos que 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 tenida en cuenta como causal de suspensión del servicio.

En lo que respecta a su solicitud de expedición de una nueva factura la cual no contenga los valores en reclamación, le informamos que se generó comprobante para pago dirigido 29733236 por valor total de \$ 46.542, el cual comprende los valores que no son objeto de reclamo y se adjunta a la presente respuesta debiendo ser cancelado para la presentación de los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos, en caso de no realizarse, la empresa rechazara los recursos.

“ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos.

...Sin embargo, para recurrir el suscriptor o 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”.

Aclarado lo anterior, le 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.

Respecto a sus peticiones uno y dos, es importante indicar que solo proceden las reclamaciones contra los últimos cinco (5) periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

Periodo para analizar en el presente acto administrativo: a continuación, analizaremos el consumo facturado en el periodo de julio, agosto y septiembre de 2025

Mes facturado	Periodos de Facturación
Enero-2026	24/12/2025 - 23/01/2026
Diciembre-2025	23/11/2025 - 23/12/2025
Noviembre-2025	23/10/2025 - 22/11/2025
Octubre-2025	23/09/2025 - 22/10/2025
Septiembre-2025	22/08/2025 - 22/09/2025

Con base en ello, se procedió a analizar en nuestro sistema comercial el usuario número,

285153 encontrando que, para los periodos mencionados anteriormente, los consumos facturados se consideran correctos dado que se establecieron 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 de medir el consumo por el servicio prestado al usuario, consagrada en el artículo 146 la Ley 142 de 1994, entre otras disposiciones normativas.

1. Cálculo de los kilovatios facturados

Al revisar los detalles de cómo se calcularon los kilovatios facturados, encontramos que se dieron con base en las lecturas tomadas en el 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	24/12/2025 - 23/01/2026	11621	11166	455	455
Diciembre-2025	23/11/2025 - 23/12/2025	11166	10690	476	476
Noviembre-2025	23/10/2025 - 22/11/2025	10690	10051	639	639
Octubre-2025	23/09/2025 - 22/10/2025	10051	9365	686	686
Septiembre-2025	22/08/2025 - 22/09/2025	9365	8974	391	391

Por consiguiente, se evidencia 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.

2. Cálculo del consumo

A continuación, explicaremos cómo se ha obtenido el consumo facturado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida del usuario, tomando como ejemplo el último periodo facturado y reclamado:

Consumo (Factor Multiplicador)		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	24/12/2025 - 23/01/2026	11166
Lectura anterior	23/11/2025 - 23/12/2025	10690
Diferencia Consumo(kWh/mes) *		476

**Diferencia Consumo (kWh/mes) = Lectura actual - Lectura anterior*

De acuerdo con lo expuesto, se logra determinar que hasta el momento no se detectan errores o inconsistencias en los valores facturados por concepto de energía.

3. Análisis de la posible existencia de desviación significativa.

A fin de validar si en los periodos reclamados 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”.

Realizaremos el análisis de desviación del consumo facturados en los periodos reclamados 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	24/12/2025 - 23/01/2026	Enero-2026	31	455	440
2	23/11/2025 - 23/12/2025	Diciembre-2025	31	476	461
3	23/10/2025 - 22/11/2025	Noviembre-2025	31	639	618
4	23/09/2025 - 22/10/2025	Octubre-2025	30	686	686
5	22/08/2025 - 22/09/2025	Septiembre-2025	32	391	367
6	23/07/2025 - 21/08/2025	Agosto-2025	30	331	331
7	22/06/2025 - 22/07/2025	Julio-2025	31	383	371
8	23/05/2025 - 21/06/2025	Junio-2025	30	481	481
9	23/04/2025 - 22/05/2025	Mayo-2025	30	310	310
10	23/03/2025 - 22/04/2025	Abril-2025	31	357	345
11	22/02/2025 - 22/03/2025	Marzo-2025	29	313	324
12	23/01/2025 - 21/02/2025	Febrero-2025	30	325	325
13	24/12/2024 - 22/01/2025	Enero-2025	30	289	289
14	24/11/2024 - 23/12/2024	Diciembre-2024	30	251	251
15	25/10/2024 - 23/11/2024	Noviembre-2024	30	254	254
16	24/09/2024 - 24/10/2024	Octubre-2024	31	369	357
17	26/08/2024 - 23/09/2024	Septiembre-2024	29	299	309

 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:

Análisis de consumos									
Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
24/12/2025 - 23/01/2026	31	455	440	ítem 2 al 13	409	122.53	41.41	776.59	No
23/11/2025 - 23/12/2025	31	476	461	ítem 3 al 14	392	128.70	5.90	778.10	No
23/10/2025 - 22/11/2025	31	639	618	ítem 4 al 15	361	113.77	19.69	702.31	No
23/09/2025 - 22/10/2025	30	686	686	ítem 5 al 16	334	58.31	159.07	508.93	Si
22/08/2025 - 22/09/2025	32	391	367	ítem 6 al 17	329	57.75	155.75	502.25	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.

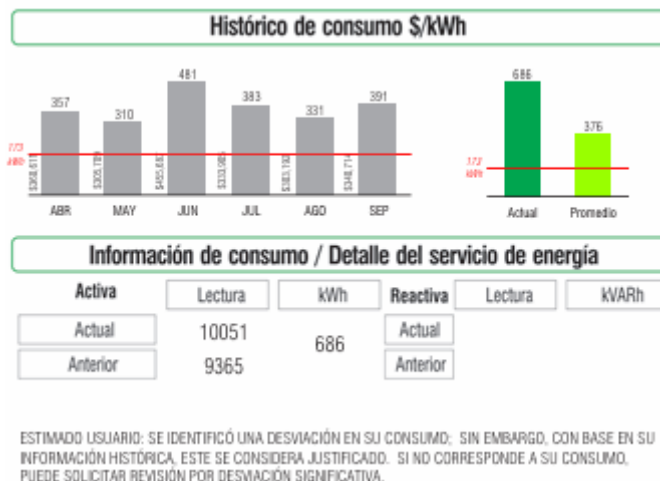
Que, de acuerdo con lo expuesto, para los periodos: 24/12/2025 - 23/01/2026, 23/11/2025 - 23/12/2025, 23/10/2025 - 22/11/2025 y 22/08/2025 - 22/09/2025, no se evidencia que se presente desviación en los periodos objeto de reclamo que requieran la presencia de investigación por parte de la empresa.

Por otra parte, para el periodo 23/09/2025 - 22/10/2025, se encuentra que, de acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que se presentó desviación significativa del consumo que implica la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

No obstante, acorde con la resolución CREG 105 007 de 2024 se menciona que:

“Parágrafo 2º. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas la Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual deberá ser debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la empresa estará obligada a realizarla.”



De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto de reclamo son correctos dado que:

- Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calcularon con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- No presentaron desviación significativa en el consumo y el periodo que se desvió se cumplió con resolución CREG 105 007 de 2024.
- Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Tampoco se observan errores en la facturación, que implique la corrección de las facturas debido a que éstas se calcularon con base en la diferencia de lecturas de un periodo a otro, como lo ordena el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas: Por diferencia de lecturas: Cuando el equipo de medida esté funcionando correctamente, el consumo facturable se establecerá por la diferencia en el registro de dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicando esta diferencia por el factor de equipo de medida.

Así las cosas, nos permitimos indicarle que, una vez realizado el análisis anterior, se pudo evidenciar que los consumos fueron facturados de manera correcta y su análisis de desviación se realizó teniendo en cuenta los consumos liquidados en las facturas anteriores. En consecuencia, no es procedente ajustar los consumos facturados.

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 enlace 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>

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

Decide

Primero: No Acceder a la reclamación presentada por los consumos facturados en los periodos del 24/12/2025 - 23/01/2026, del 23/11/2025 - 23/12/2025, del 23/10/2025 - 22/11/2025, del 23/09/2025 - 22/10/2025, del 22/08/2025 - 22/09/2025 para el usuario No. 285153, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: 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 períodos según sea el caso.

Cordialmente,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

Tecnólogo D – Canal Escrito
Proceso: 29733236

COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

29733236

Fecha de emisión: 05/03/2026 09:23 PM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 285153-0

Nombre: GLADYS MARIA BALMACEDA

Dirección:

Barrio: LOS ALMENDROS

Teléfono:

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 124 - 1430891339

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
47	Aseo	\$39,483
18	Intereses Mora	\$1,037
53	Alumbrado Publico	\$5,889
58	Aseo Intereses	\$133
TOTAL A PAGAR		\$46,542

Fecha Vencimiento: 05/03/2026

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, 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: 285153

Número de Usuario: 285153-0

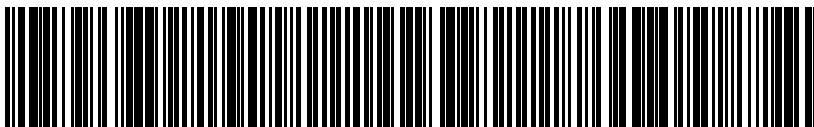
Nombre: GLADYS MARIA BALMACEDA

Dirección:

Comprobante No: 29733236

Valor: 46,542

Fecha de Vencimiento: 05/03/2026



(415)7709998001794(8020)03000028515366(3900)0000046542(96)20260305