


**FIJACIÓN DE COMUNICACIONES
EN PÁGINA WEB Y CARTELERA
ATENCIÓN CLIENTES.**

NÚMERO USUARIO: 510225
PETENTE: MARIA OLIVIA QUINTERO ORTIZ
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto ☒ X
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020009167 - 20261020000669 del 23/04/2026 y 14/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030018057 del 26/05/2026
Fecha de fijación: 10/08/2026
Fecha de desfijación: 14/08/2026

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 desconoce 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, 26 de mayo de 2026

Señora

MARIA OLIVIA QUINTERO ORTIZ Usuario: 510225

Dirección: [REDACTED] Las Ferias

Teléfono: [REDACTED]

San Calixto, Norte de Santander

20261030018057

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020009167 de fecha 23 de abril de 2026

Respuesta al radicado 20261020000669 de fecha 14 de enero de 2026

Proceso: 29262963

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. **20261030016792**

Fecha del acto que se notifica: **14 de mayo de 2026**

Aceptar 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 202132278.

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,

Belkys Z. Tolosa.

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 14 de mayo de 2026

20261030016792

Señora

MARIA OLIVIA QUINTERO ORTIZ Usuario 510225

barrio Las Ferias

Teléfono

San Calixto, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020009167 del 23 de abril de 2026
Respuesta al radicado 20261020000669 del 14 de enero de 2026
Expediente 202132278 Proceso: 29262963

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto contra el acto administrativo con radicado 28968846 del 29 de diciembre de 2025, notificado por conducta concluyente el 14/01/2026

Apreciada María Olivia,

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 Líder Conexión con clientes y territorios 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 los siguientes:

Antecedentes

1. El día 18 de diciembre de 2025, mediante petición verbal el señor Emiro Antonio Machado, en calidad de usuario del servicio, presenta inconformidad de alto consumo en el periodo de facturación del 23-07-2025 a 22-09-2025 de 3017 kilovatios, usuario no presenta lectura. No autoriza revisión por parte de la empresa al equipo de medida, manifiesta que ya no ha cambiado la utilización del servicio.
2. A la anterior solicitud se dio respuesta mediante acto administrativo número 28968846 del 29 de diciembre de 2025, en el que se resolvió lo siguiente:

“De acuerdo con lo anterior, no se accede a la reclamación presentada y se confirma el consumo facturado.(...)”

(...)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.”

3. Inconforme con la respuesta emitida la señora María Olivia Quintero Ortiz interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación con radicado 20261020000669 del 14 de enero de 2026, contra el radicado 28968846 argumentando lo siguiente:

- a) Presentó reclamo por el alto consumo del periodo comprendido del 23/07/2025 al 22/09/2025 donde se cobran 3017 kilovatios aun cuando el consumo es el mismo y no hay habitantes en el domicilio.*
- b) Presenta inconformidad con la decisión tomada por CENS y en subsidio interpone apelación para que sea resuelta por la superintendencia.*
- c) Solicita que teniendo en cuenta los consumos anteriores se aclare porque fue el incremento de la factura y le solucionen en cuanto a la revisión ya que no tiene los recursos para costear dicho gasto.*
- d) Solicita modificar el nombre del usuario que presenta inconformidad en el radicado 28968846 pues registrar a nombre de EMIRO ANTONIO MACHADO por su nombre ya que el solo se acercó a las instalaciones a solicitar información del incremento, no es dueño, ni inquilino y no quiere que su nombre se vea afectado por este procedimiento.*

4. Ante los recursos presentados, CENS S.A. E.S.P., emite respuesta el 30 de enero de 2026 de radicado 20261030003596, decidiendo:

“Primero: Rechazar el recurso interpuesto en contra de la decisión administrativa identificada con el radicado número 28968846 del 29/12/2025, por improcedente de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto, incumpléndose de esta forma el requisito de procedibilidad establecido por la Ley.

Segundo: Informar que contra la presente decisión procede el recurso de queja, el cual deberá ser interpuesto ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguientes a partir de la notificación del presente acto administrativo.”

5. En consecuencia, la señora María Olivia, presento recurso de queja ante la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por lo cual el ente de control solicito el expediente a esta electrificadora el cual fue enviado el 10 de abril bajo el radicado 20261030012142.

6. Ahora bien, el 23 de abril de 2026 bajo radicado CENS 20261020009167, la SSPD notifica la resolución 20268400314135 del 21/04/2026 Expediente No. 2026840420302662E, en la cual ordena:

“ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR PROCEDENTE el Recurso de Queja interpuesto por el(a) señor(a) MARIA OLIVA QUINTERO, en contra de la decisión No 20261030003596 de fecha 30 de enero de 2026, proferida por CENTRALES ELECTRICA DEL NORTE DE SANTANDER SA ESP CENS SA ESP, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta decisión.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR a la empresa CENTRALES ELECTRICA DEL NORTE DE SANTANDER SA ESP– CENS SA ESP resolver el recurso de Reposición; y posteriormente debe enviar a este Despacho el expediente para que pueda conocer en segunda instancia del recurso de alzada.”

Que, revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Constancia del contenido de la reclamación	28968846	18/12/2025
2	Citación para notificación personal	20251030050107	30/12/2025
3	Resultado a su solicitud reclamación	28968846	29/12/2025
4	Notificación por aviso	20261030000686	08/01/2025
5	Recurso de reposición y en subsidio el de apelación	20261020000669	14/01/2026
6	Citación para notificación personal	20261030003596	30/01/2026
7	Acto administrativo de rechazo al recurso	20261030003596	30/01/2026
8	Notificación por aviso	20261030005049	12/02/2026
9	Requerimiento de expediente por recurso de queja	20261020006418	20/03/2026
10	Respuesta al requerimiento del recurso de queja	20261030012142	10/04/2026
11	Resolución declara procedente el recurso de queja	20261020009167	23/04/2026

Considerando

Que, 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.

Con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios y la Decisión empresarial 7280-029-2015, procede El Líder Conexión con clientes y territorios a resolver sobre el recurso de reposición en subsidio interpuesto.

Que las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho, para el caso

que nos ocupa, es procedente y oportuna la interposición del Recurso de Reposición, en concordancia con lo dispuesto en la normatividad vigente que rige para los servicios públicos domiciliarios.

En el presente caso, cabe resaltar que solamente proceden reclamaciones contra las facturas que no tengan más de cinco meses, según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, con el fin que las situaciones jurídicas adquieran certeza y no se mantenga latente la posibilidad de atacar el contenido de la facturación por un tiempo indeterminado, redundando en beneficio de la seguridad jurídica, de manera que no utilizar las herramientas jurídicas para la defensa de los derechos en el término establecido para ello, pueda conllevar a perderlos

En el presente caso tenemos que en el acto administrativo inicial se resolvió sobre la inconformidad con los consumos facturados en el periodo 23/07/2025 - 22/09/2025, aclarando, que el usuario cuenta con facturación bimestral, es decir que el consumo generado se factura cada dos meses:

- Análisis de los consumos facturados.

1. Datos de las facturas reclamadas:

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados	Fecha publicación tarifa aplicada	Costo Unitario	Subsidio recibido primeros 260 kW/h	Valor subsidio 173 kW/h	Valor facturado por consumo de energía
1085866651	23/07/2025 - 22/09/2025	21/10/2025	62	3017	18/01/2026	\$915.9866	-54.2998%	\$-129,319	\$ 2,633,80

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:

Mes facturado	Periodos de Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
Octubre-2025	23/07/2025 - 22/09/2025	5683	2666	3017	3017

Es decir, para el periodo analizado los consumos facturados 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 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*.

Le indicamos que en el anexo 2 del contrato podrá encontrar un ejemplo del paso a paso para aplicar el procedimiento descrito anteriormente, al cual puede acceder desde la página web de CENS www.cens.com.co, dando clic en la pestaña *clientes y usuarios – servicio técnico - Condiciones uniformes para la prestación del servicio - Contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes desde el 25/07/2024*.

- 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:

Recordamos que para los usuarios con facturación mensual serán los 12 periodos anteriores; *para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores* y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores.

Datos Histórico Consumos					
ítem	Periodo	Mes facturado	Días facturados	Consumo (kilovatios facturados)	Consumo normalizado a 30 días (expresado en kilovatios)
1 (Periodo reclamo)	23/07/2025 - 22/09/2025	Octubre-2025	62	3017	2920
2	24/05/2025 - 22/07/2025	Agosto-2025	60	0	0
3	23/03/2025 - 23/05/2025	Junio-2025	62	0	0
4	22/01/2025 - 22/03/2025	Abril-2025	60	0	0
5	23/11/2024 - 21/01/2025	Febrero-2025	60	0	0
6	22/09/2024 - 22/11/2024	Diciembre-2024	62	0	0

- b) Análisis comparativo del periodo reclamado y determinación de la desviación estándar:
Con base en lo anterior, al usuario no contar con la totalidad de periodos necesarios con consumos y lecturas reales no es viable realizar análisis alguno a dichos periodos.

Lo anterior de acuerdo con lo contemplado en el parágrafo 3 del parágrafo 1 del artículo 37 de la resolución CREG 108 de 1997, modificado por el artículo 1 de la resolución CREG 105 007 de 2024, la cual menciona que:

“Parágrafo 3. El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de este artículo no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.”

Para el presente caso se evidencia en la tabla histórico de consumo que el usuario no cuenta con los seis periodos de facturación con consumos que permitan realizar el análisis de desviación propuesto en la resolución CREG 105 007 de 2024, por lo cual no es posible determinar si existió desviación de consumo para los periodos objeto de reclamo.

En trámite de la presente reclamación se generó la orden 32938897, la cual es ejecutada el 26 de diciembre de 2025, donde se indica:

“Se le realizan las pruebas al equipo de medida, se encuentra funcionando normal, este se encuentra en estrategia rural, al inmueble al que pertenece el equipo de medida se encuentra solo hace más de 3 años. Se sugiere revisar las líneas de ASCR que van hacia la vivienda para verificar la conexión de la vivienda en la estrategia rural. Lectura 5791”

Ahora bien, se evidencia que en los periodos anteriores al reclamado no se realizó facturación por diferencia de lectura, por lo cual puede presumirse que en el periodo objeto de reclamación se facturó un consumo acumulado. No obstante, pese a lo indicado en la revisión, en los periodos posteriores el predio ha registrado consumos, lo que desvirtúa la afirmación de que el inmueble se encuentre deshabitado.

En consecuencia, la empresa procederá a ajustar el consumo teniendo en cuenta el promedio general del estrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Para el presente caso, el inmueble se encuentra clasificado en el sector residencial estrato 1 y cuenta con facturación bimestral; por tanto, de acuerdo con la cláusula 32 literal D del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el consumo promedio corresponde a 298 kWh. En ese sentido, se ajustó un total de -2719 kilovatios hora a favor de la usuaria.

Ahora bien, procederá esta electrificadora a resolver cada uno de los argumentos y pretensiones expuestos por el recurrente:

Frente a la pretensión dispuesta en los numerales primero (01) segundo (02), y tercero (03), le informamos que, en el presente caso, es procedente ajustar el consumo facturado al promedio general del estrato, modificando la decisión recurzada.

Recordamos que la facturación del servicio de energía eléctrica se fundamenta principalmente en la medición registrada por el equipo de medida, conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que la medición es la base principal para la facturación.

En el caso concreto, se evidenciaron inconsistencias en las lecturas registradas que permiten inferir presuntos errores atribuibles a la empresa. Por tanto, es procedente ajustar el consumo facturado al promedio general del estrato.

Así mismo, le comunicamos que la empresa comprende las dificultades expuestas; sin embargo, dicha circunstancia no exonera el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio ni permite dejar sin efecto los valores cobrados por los consumos facturados.

En atención a lo dispuesto en el numeral cuarto (04) no se considera necesario modificar los datos del proceso 28968846 pues se dio el trámite procedente a los recursos interpuestos por parte de la señora María Olivia Quintero Ortiz, pues aun cuando la actuación inicial ha sido promovida por un tercero, ello no desvirtúa la legitimación de la recurrente quien se encuentra debidamente acreditada como usuaria y suscriptora del servicio, titular de la relación jurídica sustancial con la empresa de servicios públicos.

De otra parte, se le informa al usuario que se procedió a congelar el valor del consumo de octubre de 2025 el cual corresponde a un total de \$ 125,101 una vez aplicado el ajuste mencionado, 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.

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.

Por las consideraciones expuestas, las pretensiones y argumentos del recurrente no están llamados a prosperar, en consecuencia, nuestra empresa.

Decide:

Primero: Modificar la decisión administrativa 28968846 del 29 de diciembre de 2025, de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Aceptar 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 202132278.

Cordialmente,


ANA YUDITH CARRILLO GALVIS

Líder Conexión con clientes y territorios

Proyecto. Margarita Mora.



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

Reporta daños y emergencias
marcando gratis
01 8000 414115
o al **115**



FACTURA DE AJUSTE

30512523

Fecha de emisión: 13/05/2026 04:57 PM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 510225-5
Nombre: MARIA OLIVA QUINTERO ORTIZ
Dirección: [REDACTED]
Barrio: VDA VILLA NUEVA
Teléfono: [REDACTED]
Municipio: San Calixto
Estrato: 1
Clase Servicio: Residencial

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 388 - 3410750190

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Ajuste	Valor Cargo
	Saldo Inicial		\$2,793,020
140	Ajuste Energia Kwh	-\$2,490,568	
	Total Ajuste \$		-\$2,490,568
	Total Ajuste Kwh	-2719	
TOTAL A PAGAR			\$302,452

Fecha Vencimiento: 10/06/2026

Nota: Si cancela después de la fecha de vencimiento, se le cobrarán intereses por mora hasta la fecha de cancelación

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

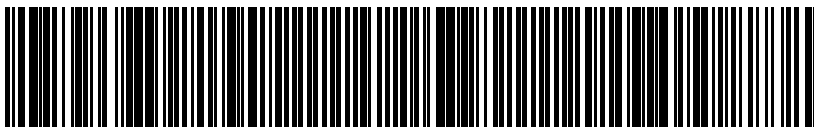
Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002

Grandes Contribuyentes: Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024 - Agentes Retenedores IVA

CUPÓN PARA EL BANCO

Ref: 510225

Número de Usuario: 510225-5
Nombre: MARIA OLIVA QUINTERO ORTIZ
Dirección: [REDACTED]
Comprobante No: 30512523
Valor: 302,452
Fecha de Vencimiento: 10/06/2026



(415)7709998001794(8020)01000051022593(3900)0000302452(96)20260610