

CE7214

Cúcuta, 10 de junio de 2026

Señor

CARMEN EMIRO ROPERO TARAZONA Usuario: 253492

Abrego, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020011089 de fecha 14 de mayo de 2026

Proceso: 30667421

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. **20261030018369**

Fecha del acto que se notifica: **28 de mayo de 2026**

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.

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

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	253492
PETENTE:	CARMEN EMIRO ROPERO TARAZONA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020011089 14/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030020064 - 10/06/2026
Fecha de fijación:	29/07/2026
Fecha de desfijación:	04/08/2026
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."	

20261030020064

CE7214

Cúcuta, 28 de mayo de 2026

20261030018369

Señor

CARMEN EMIRO ROPERO TARAZONA Usuario 253492



Abrego, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020011089 del 14 de mayo de 2026.
Expediente: 202603140. Proceso: 30667421

Estimado señor Carmen Emiro,

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 Carmen Emiro, 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 inmueble ubicado en Kardex 3 – 10 Vereda el Chorro con número de usuario No 253492 del municipio de Abrego, en el que presenta reclamación en los siguientes términos:

- A. *Interpone recurso de reposición en subsidio con el de apelación respecto al radicado 20261020006805.*
- B. *Solicita una revisión ocular al transformador y al punto de su residencia debido a que presentó una solicitud y no le respondieron o la respuesta no le sirve por que el punto esta deshabitado.*
- C. *El medidor esta en mal estado y la casa abandonada*
- D. *Indica que no tiene gasto del servicio y sigue generando cobro.*

Consideraciones

Inicialmente 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.

Aclarado lo anterior, 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”*.

En ese orden vale la pena traer a colación lo contenido en la Cláusula 26 respecto a los periodos de facturación. **Cláusula 26 - Periodo de facturación:** *Con excepción de los medidores prepago, los periodos de facturación para los SUSCRIPTORES o USUARIOS ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS localizados en zonas rurales o de difícil acceso CENS podrá establecer periodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios entre dos periodos consecutivos, según la lectura que haga el propio SUSCRIPTOR o USUARIO, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe CENS. Los cambios en los periodos de facturación podrán hacerse sin que se requiera notificación previa.*

Que conforme con lo anterior y atendiendo que el usuario presentó recursos sobre la decisión 20261030013167 de fecha 17 de abril, y lo mencionado en el literal **A** y **D** se informa que conforme con la delegación de responsabilidades de CENS, el mencionado recurso será atendido en un acto administrativo independiente el cual será notificado en tiempo y forma, no obstante, lo anterior, el usuario continúa manifestando su inconformidad respecto de que se le sigue generando cobro.

En ese orden se procede con el análisis de los periodos que no han sido atendidos en vía administrativa, siendo así sería el caso analizar el consumo objeto de reclamación del periodo de (marzo de 2026).

Mes facturado	Periodo Facturación
Marzo-2026	28/12/2025 - 27/02/2026

Con base en ello, se procedió a analizar en nuestro sistema comercial el usuario número 253492, encontrando que, para el periodo mencionado anteriormente, el consumo facturado se considera correcto dado que 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 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
Marzo-2026	28/12/2025 - 27/02/2026	3625	3303	322	322

Por consiguiente, se evidencia lectura 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		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	27/02/2026	3625
Lectura anterior	27/12/2025	3303
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		322

**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 60 días
1	28/12/2025 - 27/02/2026	Marzo-2026	62	322	312
2	27/10/2025 - 27/12/2025	Enero-2026	62	316	306
3	26/08/2025 - 26/10/2025	Noviembre-2025	62	426	412
4	29/06/2025 - 25/08/2025	Septiembre-2025	58	281	291
5	28/04/2025 - 28/06/2025	Julio-2025	62	367	355
6	25/02/2025 - 27/04/2025	Mayo-2025	62	417	404
7	26/12/2024 - 24/02/2025	Marzo-2025	61	836	822

☒ 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:

Tabla No.4 Análisis de consumos										
N o.	Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 60 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	28/12/2025 - 27/02/2026	62	322	312	ítem 2 a 7	432	180.26	0.00	972.78	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 el periodo objeto de reclamo, 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 correcto dado que:

- a) Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- b) Se calcularon con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- c) No presentaron desviación significativa en los consumos.
- d) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Ahora bien, con el ánimo de atender lo indicado en el literal **B** y **C** donde requiere una revisión tenemos que, al no observarse un comportamiento extraño del medidor, el usuario deberá autorizar expresamente el costo teniendo en cuenta lo contemplado en la cláusula 22b del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes:

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:

1. El suministro e instalación del equipo de medición.
2. El suministro de los materiales de la acometida
3. Ejecución de obras de conexión.
4. Costo de las revisiones cuando las solicite.
5. Calibración del medidor.

En síntesis, no se encuentra procedente ajustar consumos facturados para el periodo en reclamación, toda vez que las lecturas fueron correctamente tomadas al equipo de medida sin ningún tipo de novedad. Confirmando que al inmueble se le ha venido facturando sus consumos por la diferencia de lecturas de un periodo a otro y que su consumo corresponde a lo encontrado en terreno.

Por otro lado se confirma el debido procedimiento para el cálculo del consumo con base en la cláusula 32 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Clausula 32ª Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual:

1. *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.*

Que, respecto a lo indicado en cuanto a que el inmueble se encuentra deshabitado, se informa que CENS factura por diferencia de lecturas de un periodo a otro, así mismo que a partir del periodo de noviembre del 2024 se comenzó a generar consumo dentro del inmueble, debido a que previamente venia con consumo cero (0).

Finalmente, se le informa que para la interposición de los recursos que por Ley le proceden, es necesario la cancelación de los valores que no son objeto de la presente reclamación,

atendiendo a lo ordenado en la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos: *“...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”*. El valor que no es objeto de recurso en el caso del consumo es el valor del promedio reclamado, más los valores pendientes por pagar que no hayan sido cancelados y que no estén pendientes en reclamaciones activas

En ese orden se informa que, a través del presente se adjunta comprobante para pago dirigido 30667421 por valor de \$2,334,935 con el fin de que realice el pago de las sumas que no son objeto de controversia, los cuales deberán ser cancelados en su totalidad para que pueda interponerse los recursos de ley en caso de no realizarse el pago, la empresa rechazara los recursos.

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>

Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



Así pues, se reitera que CENS S.A E.S.P., tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

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

Primero: No Acceder a la reclamación presentada por el consumo facturado en el periodo del 28/12/2025 - 27/02/2026 para el usuario No. 253492, 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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

Tecnólogo D – Canal Escrito



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**



COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

30667421

Fecha de emisión: 28/05/2026 08:56 AM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 253492-2
Nombre: CARMEN EMIRO ROPERO
Dirección: [REDACTED]
Barrio: VDA EL CHORRO
Teléfono: [REDACTED]

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 389 - 3015120135

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
2	Cuota Financiación Conexos	\$8,303
15	Interes Conexos	\$3,752
16	Financiacion Medidor	\$23,456
3	Energia	\$2,253,082
6	Intereses A Financiar	\$685
35	Iva	\$6,296
11	Materiales Y Mano De Obra	\$1,373
18	Intereses Mora	\$1,013
26	Relacionados Energia	-\$91,780
103	Interes Mora New	\$128,755
TOTAL A PAGAR		\$2,334,935

Fecha Vencimiento: 28/05/2026

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 que la información contenida en esta factura es veraz y correcta.

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: 253492

Número de Usuario: 253492-2
Nombre: CARMEN EMIRO ROPERO
Dirección: KDX 3-10 CHORRO
Comprobante No: 30667421
Valor: 2,334,935
Fecha de Vencimiento: 28/05/2026



(415)7709998001794(8020)03000025349229(3900)0002334935(96)20260528