

CE7214

Cúcuta, 09 de julio de 2026

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 523891	
PETENTE: JAVIER CARRASCAL NAVARRO	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020013275 - 09/06/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030023912 - 09/07/2026	
Fecha de fijación: 10/08/2026	
Fecha de desfijación: 14/08/2026	
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."	

20261030023912

Señor

JAVIER CARRASCAL NAVARRO Usuario: 523891



San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020013275 de fecha 09 de junio de 2026

Proceso: 30970475

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. **20261030022333**

Fecha del acto que se notifica: **26 de junio de 2026**

Comunicar que 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,

Belkys Z. Tolosa.

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 26 de junio de 2026

20261030022333

Señor
JAVIER CARRASCAL NAVARRO Usuario 523891

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020013275 de fecha 09 de junio de 2026
Número de expediente: 201821725 Proceso: 30970475

Apreciado Javier,

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

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes:

Nuestro usuario Javier, presenta inconformidad con los consumos y lecturas facturadas, por lo que solicita:

1. *“Que se revisen los consumos de los 5 periodos de conformidad con la ley y el 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 a los valores no reclamados.”*

Consideraciones

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Le comunicamos 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.

Inicialmente, le informamos que la facturación de nuestra empresa se realiza por diferencia de lecturas reportadas por el equipo de medida instalado en el predio del usuario, es decir, no se facturan cargos fijos y/o cobros mínimos.

Por tal motivo, si el consumo al interior del inmueble disminuye esto se verá reflejado en la diferencia de lecturas. Lo anterior, con fundamento a lo estipulado en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, así como en la ley 142 de 1994, CENS utiliza los instrumentos idóneos que permiten medir el consumo real que ha tenido el usuario.

Cláusula 32A. Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: cuando existe medición individual se aplicaran las siguientes reglas:

1. *Por diferencia de lecturas: cuando el equipo de medida esté funcionando correctamente, el consumo se establecerá por la diferencia de lecturas en el registro de dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicando por el factor de equipo de medida.*

Ahora bien. con el propósito de atender su inconformidad con los consumos facturados al cliente y también las pretensiones dispuestas en los numerales primero (01) y segundo (02), es importante indicar 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”.

A continuación, analizaremos los consumos facturados en los periodos objeto de la reclamación, que para el presente caso serían los últimos cinco periodos anteriores a la presentación de la reclamación:

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 173 kW/h	Valor subsidio primeros 173 kW/h	Valor facturado por energía eléctrica
1090798095	21/04/2026 - 20/05/2026	25/05/2026	30	1057	18/04/2026	\$915.8951	-52.2761%	\$ -82,831	\$ 885,270
1090064688	21/03/2026 - 20/04/2026	23/04/2026	31	1056	18/03/2026	\$ 925.8397	-53.1527%	\$ -85,135	\$ 892,552
1089382979	21/02/2026 - 20/03/2026	25/03/2026	28	936	18/02/2026	\$862.832	-50.2675%	\$ -75,034	\$ 732,577
1088722076	22/01/2026 - 20/02/2026	25/02/2026	30	1095	18/01/2026	\$888.059	-52.2448%	\$ -80,266	\$ 892,159
1088036471	22/12/2025 - 21/01/2026	26/01/2026	31	1016	19/12/2025	\$869.9421	-51.3783%	\$ -77,324	\$ 806,537

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
Mayo-2026	21/04/2026 - 20/05/2026	72450	71393	1057	1057
Abril-2026	21/03/2026 - 20/04/2026	71393	70337	1056	1056
Marzo-2026	21/02/2026 - 20/03/2026	70337	69401	936	936
Febrero-2026	22/01/2026 - 20/02/2026	69401	68306	1095	1095
Enero-2026	22/12/2025 - 21/01/2026	68306	67290	1016	1016

Es decir, para los periodos analizados 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.*

- 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 (Periodo reclamado)	21/04/2026 - 20/05/2026	Mayo-2026	30	1057	1057
2 (Periodo reclamado)	21/03/2026 - 20/04/2026	Abril-2026	31	1056	1022
3 (Periodo reclamado)	21/02/2026 - 20/03/2026	Marzo-2026	28	936	1003

4 (Periodo reclamado)	22/01/2026 - 20/02/2026	Febrero-2026	30	1095	1095
5 (Periodo reclamado)	22/12/2025 - 21/01/2026	Enero-2026	31	1016	983
6	21/11/2025 - 21/12/2025	Diciembre-2025	31	1012	979
7	21/10/2025 - 20/11/2025	Noviembre-2025	31	1105	1069
8	20/09/2025 - 20/10/2025	Octubre-2025	31	1087	1052
9	20/08/2025 - 19/09/2025	Septiembre-2025	31	934	904
10	20/07/2025 - 19/08/2025	Agosto-2025	31	962	931
11	20/06/2025 - 19/07/2025	Julio-2025	30	801	801
12	21/05/2025 - 19/06/2025	Junio-2025	30	801	801
13	20/04/2025 - 20/05/2025	Mayo-2025	31	826	799
14	20/03/2025 - 19/04/2025	Abril-2025	31	801	775
15	19/02/2025 - 19/03/2025	Marzo-2025	29	676	699
16	19/01/2025 - 18/02/2025	Febrero-2025	31	728	705
17	21/12/2024 - 18/01/2025	Enero-2025	29	783	810

a) 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 a los periodos relacionados:

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
21/04/2026 - 20/05/2026	30	1057	1057	ítem 2 al 13	953	102.09	646.73	1259.27	No
21/03/2026 - 20/04/2026	31	1056	1022	ítem 3 al 14	933	110.69	600.93	1265.07	No
21/02/2026 - 20/03/2026	28	936	1003	ítem 4 al 15	907	125.49	530.53	1283.47	No
22/01/2026 - 20/02/2026	30	1095	1095	ítem 5 al 16	875	123.16	505.52	1244.48	No
22/12/2025 - 21/01/2026	31	1016	983	ítem 6 al 17	860	119.73	500.81	1219.19	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 reclamo no se presentaron desviaciones significativas 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 los periodos objeto de reclamo son correctos dado que:

a) Tienen 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 presentó desviación significativa en el consumo.
- d) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

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, así como, que no se presentaron errores en la toma de lectura. En consecuencia, no es procedente ajustar los consumos facturados para los periodos en reclamación.

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 link 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>

Frente a su solicitud aplicación del artículo 155 dispuesta en el numeral tercero (03), , le informamos que esta electrificadora no tendrá en cuenta la falta de pago de los consumos reclamados como causal de suspensión del servicio. Sin embargo, se aclara que, si el usuario adeuda una suma de valores no objeto de reclamación, el servicio de energía podrá ser suspendido en virtud de aquellos cobros que no se encuentran en controversia y sobre los que, operó el vencimiento de pago establecido por CENS.

Adicionalmente, le informamos que se generó comprobante para pago dirigido 30970475 por valor total de \$ 1,086,270 correspondiente a los valores no objeto de reclamo, el cual se adjunta a la presente respuesta y debe 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 periodos”.

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:



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.

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 los consumos facturados de 1057 kilovatios hora mes en el periodo del 21/04/2026 - 20/05/2026, de 1056 kilovatios hora mes en el periodo del 21/03/2026 - 20/04/2026, de 936 kilovatios hora mes en el periodo del 21/02/2026 - 20/03/2026, de 1095 kilovatios hora mes en el periodo del 22/01/2026 - 20/02/2026 y de 1016 kilovatios hora mes en el periodo del 22/12/2025 - 21/01/2026 para el usuario número 523891, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que 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.

Cordialmente,



RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO