

CE7214

Cúcuta, 14 de julio de 2026

Señor

JAVIER CARRASCAL NAVARRO Usuario: 30714



Cúcuta, Norte de Santander

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	30714
PETENTE:	JAVIER CARRASCAL NAVARRO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020013276 - 09/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030024261 - 14/07/2026
Fecha de fijación:	30/07/2026
Fecha de desfijación:	05/08/2026
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 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."	

20261030024261

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020013276 de fecha 9 de junio de 2026

Proceso: 30946589

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. **20261030022935**

Fecha del acto que se notifica: **01 de julio 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

CE7214

Cúcuta, 01 de julio de 2026

20261030022935

Señor

JAVIER CARRASCAL NAVARRO - Usuario 30714



Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020013276 del 9/06/2026
Expediente: 202606794 Proceso: 30946589

Estimado señor Javier,

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 Javier, 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 30714 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 tomada 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 entrega anexa al presente acto administrativo el comprobante N° 30946589, por valor de: \$ 770,950, correspondiente a los valores no objeto de reclamo, conforme lo establece el artículo 155 de la ley 142 de 1994, los cuales deberán ser cancelados en su totalidad para que pueda interponerse los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 referente al pago de los de las sumas que no objeto de recurso, en caso de no realizarse, la empresa rechazara el recurso interpuesto.

“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”. Es decir, el periodo de diciembre de 2025, no se incluye en la presente reclamación por quedar fuera de los 5 últimos periodos facturados a la fecha de la reclamación.

Periodos para analizar en el presente acto administrativo:

Mes facturado	Periodos de Facturación
Mayo-2026	21/04/2026 - 20/05/2026
Abril-2026	21/03/2026 - 20/04/2026
Marzo-2026	21/02/2026 - 20/03/2026
Febrero-2026	22/01/2026 - 20/02/2026
Enero-2026	22/12/2025 - 21/01/2026

Con base en ello, se procedió a analizar en nuestro sistema comercial 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
Mayo-2026	21/04/2026 - 20/05/2026	74085	72094	1991	1991
Abril-2026	21/03/2026 - 20/04/2026	72094	70240	1854	1854
Marzo-2026	21/02/2026 - 20/03/2026	70240	68530	1710	1710
Febrero-2026	22/01/2026 - 20/02/2026	68530	66719	1811	1811
Enero-2026	22/12/2025 - 21/01/2026	66719	65060	1659	1659

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	21/04/2026 - 20/05/2026	72094
Lectura anterior	21/03/2026 - 20/04/2026	70240
Diferencia Consumo(kWh/mes) *		1854

**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	21/04/2026 - 20/05/2026	Mayo-2026	30	1991	1991
2	21/03/2026 - 20/04/2026	Abril-2026	31	1854	1794
3	21/02/2026 - 20/03/2026	Marzo-2026	28	1710	1832
4	22/01/2026 - 20/02/2026	Febrero-2026	30	1811	1811
5	22/12/2025 - 21/01/2026	Enero-2026	31	1659	1605
6	21/11/2025 - 21/12/2025	Diciembre-2025	31	1933	1871
7	21/10/2025 - 20/11/2025	Noviembre-2025	31	1746	1690
8	20/09/2025 - 20/10/2025	Octubre-2025	31	1637	1584
9	20/08/2025 - 19/09/2025	Septiembre-2025	31	1635	1582
10	20/07/2025 - 19/08/2025	Agosto-2025	31	1572	1521
11	20/06/2025 - 19/07/2025	Julio-2025	30	1463	1463
12	21/05/2025 - 19/06/2025	Junio-2025	30	1513	1513
13	20/04/2025 - 20/05/2025	Mayo-2025	31	1554	1504
14	20/03/2025 - 19/04/2025	Abril-2025	31	1490	1442
15	19/02/2025 - 19/03/2025	Marzo-2025	29	1437	1487
16	19/01/2025 - 18/02/2025	Febrero-2025	31	1496	1448
17	21/12/2024 - 18/01/2025	Enero-2025	29	1452	1502

 *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
21/04/2026 - 20/05/2026	30	1991	1991	ítem 2 al 13	1648	139.30	1230.10	2065.90	No
21/03/2026 - 20/04/2026	31	1854	1794	ítem 3 al 14	1618	142.39	1190.83	2045.17	No
21/02/2026 - 20/03/2026	28	1710	1832	ítem 4 al 15	1589	130.66	1197.02	1980.98	No
22/01/2026 - 20/02/2026	30	1811	1811	ítem 5 al 16	1559	117.18	1207.46	1910.54	No
22/12/2025 - 21/01/2026	31	1659	1605	ítem 6 al 17	1551	117.28	1199.16	1902.84	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: 21/04/2026 - 20/05/2026, del 21/03/2026 - 20/04/2026, del 21/02/2026 - 20/03/2026, del 22/01/2026 - 20/02/2026, del 22/12/2025 - 21/01/2026, no se evidencia que se presente desviación en los periodos objeto de reclamo que requieran la presencia de investigación por parte de la empresa.

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.
- 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 21/04/2026 - 20/05/2026, del 21/03/2026 - 20/04/2026, del 21/02/2026 - 20/03/2026, del 22/01/2026 - 20/02/2026, del 22/12/2025 - 21/01/2026 para el usuario No. 30714, 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: 30946589