

CE7214

Cúcuta, 25 de agosto de 2026

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	68116
PETENTE:	PAEZ DOMINGUES
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020017021 - 21/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030029945 - 25/08/2026
Fecha de fijación:	22/09/2026
Fecha de desfijación:	28/09/2026
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."	

20261030029945

Señor

PAEZ DOMINGUES Usuario 68116

Dirección: [REDACTED] naral

Correo: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020017021 de fecha 21 de julio del 2026

Proceso: 31460870

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. **20261030027935**

Fecha del acto que se notifica: **11 de agosto de 2026**

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, 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 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,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 11 de agosto de 2026

20261030027935

Señor
PAEZ DOMINGUES



Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al Radicado 20261020017021 de fecha 21/07/2026
Expediente: 202608425 – Proceso: 31460870 – Usuario: 68116

Estimado señor Paez,

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.

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

Petición

El señor Paez Domingues, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito de radicado y fecha relacionados en el asunto de esta carta, en el que manifiesta inconformidad con los consumos facturados:

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

Visto lo anterior, se procede a relacionar así:

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.

Así mismo, 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.

Es importante indicar que 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: *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*.

Aclarado lo anterior, informamos que en el presente acto analizaremos los consumos facturados en los periodos objeto de la reclamación:

Periodos reclamados		
Mes facturado	Periodo	Consumo
Julio-2026	13/06/2026 - 11/07/2026	1844
Junio-2026	14/05/2026 - 12/06/2026	2197
Mayo-2026	14/04/2026 - 13/05/2026	2089
Abril-2026	14/03/2026 - 13/04/2026	2629
Marzo-2026	13/02/2026 - 13/03/2026	2193

1. 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:

Lecturas del medidor en los periodos reclamados					
Mes facturado	Periodos de Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
Julio-2026	13/06/2026 - 11/07/2026	107450	105606	1844	1844
Junio-2026	14/05/2026 - 12/06/2026	105606	103409	2197	2197
Mayo-2026	14/04/2026 - 13/05/2026	103409	101320	2089	2089
Abril-2026	14/03/2026 - 13/04/2026	101320	98691	2629	2629
Marzo-2026	13/02/2026 - 13/03/2026	98691	96498	2193	2193

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.

2. Análisis de la posible existencia de desviación significativa.

A fin de validar si en los periodos reclamados se presenta una anomalía en los consumos 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 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 (Periodo reclamado)	13/06/2026 - 11/07/2026	Julio-2026	29	1844	1908
2 (Periodo reclamado)	14/05/2026 - 12/06/2026	Junio-2026	30	2197	2197
3 (Periodo reclamado)	14/04/2026 - 13/05/2026	Mayo-2026	30	2089	2089
4 (Periodo reclamado)	14/03/2026 - 13/04/2026	Abril-2026	31	2629	2544
5 (Periodo reclamado)	13/02/2026 - 13/03/2026	Marzo-2026	29	2193	2269
6	14/01/2026 - 12/02/2026	Febrero-2026	30	2110	2110
7	13/12/2025 - 13/01/2026	Enero-2026	32	2410	2259
8	12/11/2025 - 12/12/2025	Diciembre-2025	31	2120	2052
9	12/10/2025 - 11/11/2025	Noviembre-2025	31	2255	2182
10	13/09/2025 - 11/10/2025	Octubre-2025	29	2220	2297
11	13/08/2025 - 12/09/2025	Septiembre-2025	31	2325	2250
12	13/07/2025 - 12/08/2025	Agosto-2025	31	2369	2293
13	13/06/2025 - 12/07/2025	Julio-2025	30	2795	2795
14	14/05/2025 - 12/06/2025	Junio-2025	30	3107	3107

Tabla Histórico Consumos

ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
15	13/04/2025 - 13/05/2025	Mayo-2025	31	3813	3690
16	14/03/2025 - 12/04/2025	Abril-2025	30	3581	3581
17	13/02/2025 - 13/03/2025	Marzo-2025	29	3505	3626

- 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 comparativo del periodo reclamado y determinación de la desviación estándar

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
13/06/2026 - 11/07/2026	29	1844	1908	ítem 2 al 13	2278	198.04	1683.88	2872.12	No
14/05/2026 - 12/06/2026	30	2197	2197	ítem 3 al 14	2354	300.30	1453.10	3254.90	No
14/04/2026 - 13/05/2026	30	2089	2089	ítem 4 al 15	2487	464.00	1095.00	3879.00	No
14/03/2026 - 13/04/2026	31	2629	2544	ítem 5 al 16	2574	554.29	911.13	4236.87	No
13/02/2026 - 13/03/2026	29	2193	2269	ítem 6 al 17	2687	615.61	840.17	4533.83	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 observó desviación significativa del consumo. Por lo tanto, esta prestadora, se encontraba exenta de realizar la revisión previa a la emisión de la factura.

• Respuesta a las pretensiones

Frente a la primera pretensión nos permitimos informar que, de conformidad con lo expuesto líneas arriba, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos reclamados son correctos dado que:

- Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calculó con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- No presentó desviación significativa en el consumo.

d) Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

En ese orden de ideas no es procedente su reclamación en razón a que los consumos se encuentran debidamente justificados. Por consiguiente, no es factible realizar ajuste alguno.

Del análisis técnico realizado y respondiendo la segunda pretensión, los registros históricos de consumo, lecturas facturadas y verificaciones efectuadas sobre el equipo de medida, se evidenció que el medidor presenta un comportamiento coherente y consistente con la energía efectivamente demandada en el inmueble.

En consecuencia, se concluye que el equipo registra adecuadamente los consumos del servicio, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, según la cual el consumo a facturar debe determinarse, de manera preferente, con base en la diferencia entre las lecturas obtenidas del medidor instalado en el inmueble, razón por la cual los consumos facturados corresponden a los registros efectivamente captados por el sistema de medida.

Finalmente, frente a la tercera pretensión, le informamos que el análisis y la respuesta brindada a su solicitud se realizan en estricto cumplimiento de la normatividad vigente, particularmente de la Ley 142 de 1994, que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, de la Ley 1437 de 2011, que establece las reglas generales de las actuaciones administrativas, y de la Ley 1755 de 2015, que desarrolla el derecho fundamental de petición.

Respecto a su manifestación de no estar dispuesto a asumir el cobro por reconexión del servicio, es importante informarle que cuando la suspensión del suministro se produce por causas imputables al suscriptor o usuario, entre ellas la falta de pago oportuno de las facturas del servicio. La normatividad vigente establece como requisito para el restablecimiento del servicio la eliminación de la causa que originó la suspensión y el pago de los costos asociados a la reconexión.

En este sentido, la suspensión solo se llevará a cabo en caso del incumplimiento en el pago de las obligaciones facturadas, situación prevista en la Cláusula 48 del Contrato de Condiciones Uniformes de CENS y en concordancia con lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994.

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>.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido de manera satisfactoria, dando una atención oportuna a su solicitud. Valoramos la oportunidad de servirle y reafirmamos nuestro compromiso de continuar brindando una atención cercana, eficiente y orientada a sus necesidades.

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

Decide

Primero: No acceder a la reclamación presentada contra los consumos facturados al usuario **No. 68116**, en los periodos comprendidos del 13/06/2026 al 11/07/2026, del 14/05/2026 al 12/06/2026, del 14/04/2026 al 13/05/2026, del 14/03/2026 al 13/04/2026 y del 13/02/2026 al 13/03/2026 según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, 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 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,



BRANDON YORDAN BONILLA SOLER
Tecnólogo D Canal escrito - Trabajador en Misión