CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 13 de octubre de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 294482
PETENTE: HERMES REINALDO GUTIÉRREZ DÍAZ
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020022925 - 11/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030037449 - 13/10/2026
Fecha de fijación: 05/11/2026
Fecha de desfijación: 11/11/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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."

20261030037449

Señor
HERMES REINALDO GUTIÉRREZ DÍAZ Usuario 294482
Dirección: [redacted]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020022925 de fecha 11 de spetiembre de 2026
Proceso: 32037799

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. **20261030035906**
Fecha del acto que se notifica: **30 de septiembre de 2026**

Informar al recurrente que se acepta 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 número 202611009.

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,

ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Ocaña, 30 de septiembre de 2026

20261030035906

Señor
HERMES REINALDO GUTIÉRREZ DÍAZ Usuario 294482
[redacted]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020022925 de fecha 11 de spetiembre de 2026
Número de Expediente: 202611009

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 31909485 Notificación por personal del día 11 de septiembre de 2026

Reciba usted un cordial saludo.

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, el Profesional P1 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:

Antecedentes

El día 31 de agosto de 2026, el señor Hermes Reinaldo Gutiérrez Díaz presentó un escrito ante CENS S.A. E.S.P. bajo radicado número 31909485, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 294482, presenta inconformidad en los siguientes términos:

en calidad de usuario reclama por el consumo de 268 kilovatios, en el periodo facturado del 12-07-2026 al 11-08-2026, donde manifiesta que la vivienda permanece sola siempre no cuentan con apartos eléctricos, por tal motivo no entiende dicho cobro.

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 31909485 del 04 de septiembre de 2026, en el que se resolvió:

Visto lo anterior se decide no acceder y confirmar el consumo facturado en el periodo objeto de reclamo.

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.

Recurso de Reposición y subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, el señor Hermes Reinaldo Gutiérrez Díaz interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 11 de septiembre de 2026 bajo radicado 20261020022925, en el cual argumenta lo siguiente:

1. *Revocar (reponer) la decisión contenida en la respuesta del 04/09/2026 y revisar nuevamente la reclamación relacionada con el consumo de 268 kWh.*

2. *Programar y realizar una nueva visita técnica presencial al inmueble ubicado en CL 15 26-33 - Policarpa, para verificar: Medidor, Funcionamiento, Lectura actual, Conexiones e Instalaciones.*

3. *Cualquier circunstancia que explique el consumo registrado.*

4. *Que la visita sea realizada por personal debidamente identificado y autorizado por CENS, dejando constancia escrita de los hallazgos.*

5. *Que se tenga en cuenta que el inmueble permanece solo y no tiene ocupación permanente.*

6. *Que se aclare que la persona identificada como Marilin Tarazona no está autorizada por el usuario para suministrar información ni atender revisiones en su nombre.*

7. *Que se reconozca la autorización otorgada a Hilda Pérez, identificada con cédula No. 6.029.240, para atender al personal de CENS y permitir la revisión técnica.*

8. *Que antes de realizar la visita, CENS contacte a Hilda Pérez al número 320 3118016 para coordinar su presencia.*

9. *Que en el acta de visita quede constancia de: La lectura encontrada, El estado del medidor. Las condiciones de las instalaciones., Los resultados de las pruebas o verificaciones efectuadas.*

10. *Que se determine de forma técnica y objetiva la causa de la desviación significativa del consumo, antes de confirmar definitivamente el cobro reclamado.*

11. *En caso de no acceder a lo solicitado, que se conceda el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*

Precisado lo anterior, se procedió a revisar el expediente del usuario encontrando los siguientes soportes:

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	31909485	31 de agosto de 2026
2	Acto administrativo	31909485	04 de septiembre de 2026
3	Notificación personal	-	11 de septiembre de 2026
4	Recurso de reposición y en subsidio apelación	20261020022925	11 de septiembre de 2026

Considerando

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.

Que procede el Profesional P1 Canal escrito a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

En razón a lo anterior, es importante tener en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual estipula que “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”, con el fin de que las situaciones jurídicas adquieran certeza y no se mantenga latente la posibilidad de atacar el contenido de la facturación por un tiempo indeterminado.

1. **Identificación de los periodos reclamados**

No. Factura	***Periodos de Facturación***	***Fecha de expedición de la factura***	***Cantidad días facturados***	***Kilovatios facturados***
1092688328	12/07/2026 al 11/08/2026	14/08/2026	31	268

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:

Lecturas del medidor en los periodos reclamados					
Mes facturado	**Periodos de Facturación**	**Lectura actual**	**Lectura anterior**	**Diferencia de lecturas**	**Consumo facturado**
Agosto-2026	12/07/2026 - 11/08/2026	16576	16308	268	268

Es decir, para los periodos analizado el consumo facturado 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 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 anormalidad 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:

Tabla Histórico Consumos					
ítem	**Periodo**	**Mes facturado**	**Días**	**Consumo**	**Consumo normalizado a 30 días**
1 Periodo en reclamación	12/07/2026 - 11/08/2026	Agosto-2026	31	268	259
2	11/06/2026 - 11/07/2026	Julio-2026	31	2	2
3	12/05/2026 - 10/06/2026	Junio-2026	30	2	2
4	11/04/2026 - 11/05/2026	Mayo-2026	31	5	5
5	12/03/2026 - 10/04/2026	Abril-2026	30	33	33
6	11/02/2026 - 11/03/2026	Marzo-2026	29	9	9
7	11/01/2026 - 10/02/2026	Febrero-2026	31	10	10
8	12/12/2025 - 10/01/2026	Enero-2026	30	10	10
9	12/11/2025 - 11/12/2025	Diciembre-2025	30	20	20
10	11/10/2025 - 11/11/2025	Noviembre-2025	32	20	19
11	12/09/2025 - 10/10/2025	Octubre-2025	29	19	20
12	12/08/2025 - 11/09/2025	Septiembre-2025	31	27	26
13	12/07/2025 - 11/08/2025	Agosto-2025	31	27	26

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

No.	Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	12/07/2026 - 11/08/2026	31	268	259	ítem 2 al 13	15	9.81	0.00	44.43	Si

* 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 y dando respuesta al numeral 10), se concluye que para el periodo objeto de reclamo se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

Por lo anterior, se encuentra qye el día 02/09/2026 bajo revisión No. 33936539, se encontró lo siguiente:

“se llegó al sitio se toca varias veces nadie sale se observa medidor dentro de predio se llama al usuario de número en data quien contesta a nombre de Marilin Tarazona quien manifiesta que desconoce la causa del quien pidió la revisión nombre de Hermes Gutiérrez manifiesta que ella no ha pedido ningún revisión ya que ella es la que vive hay en el predio.”

Lectura 16582

Posteriormente en etapa de recurso y para dar respuesta al numeral 2), 4), 7), 8) se generó revisión No. 33986476 ejecutada el 18/09/2026, veamos:

se llega al sitio no se encontró usuario, debido a esto no es posible realizar la revisión por lo que el usuario deberá solicitar nuevamente la revisión.”

Lectura 16583

Respecto a lo solicitado en el numeral 9), en cada revisión ejecutada se pudo verificar la lectura encontrando que para el 02/09/2026 la lectura fue de 16582 y para el 18/09/2026 fue de 16583, lo que muestra que el inmueble cuenta con consumo de energía, así mismo el hecho de que las revisiones no puedan ser atendidas imposibilita la ejecución de pruebas al equipo de medida, así como poder identificar el aforo existente en el inmueble.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que CENS a generado las revisiones solicitadas por desviación significativa, sin embargo, en dos ocasiones no han podido ser atendidas, por lo cual en caso de requerirla nuevamente En razón a ello, le invitamos a que, en caso de requerir la

revisión, sea solicitada nuevamente autorizando los costos que de ella deriven.

Es importante precisar, que los costos asociados a las revisiones técnicas solicitadas por el usuario deben ser asumidas por este, de conformidad con lo establecido en la cláusula 22B del contrato de prestación de servicios, la cual dispone:

Cláusula 22B.Bienes *y Servicios a Cargo del Suscriptor y/o* Usuario.Sin *perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el suscriptor y/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:*

4. Costo de las revisiones cuando las solicite.

Ahora bien, respecto a lo manifestado en el numeral 3), se evidencia que el consumo objeto de inconformidad corresponde a la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida como se mostro en el segundo item del presente acto administrativo.

En cuanto a lo manifestado en el numeral 5), aunque el usuario afirma que el inmueble permanece solo, no aporta pruebas que permitan verificar dicha condición. En consecuencia, no resulta procedente efectuar ajustes al consumo con fundamento exclusivo en dicha afirmación, toda vez que el consumo facturado corresponde a la diferencia de lecturas registradas por el medidor, las cuales reflejan el uso real del servicio.

Respecto de lo manifestado en el numeral 6), se informa que la situación expuesta es ajena a las funciones propias de CENS. El personal técnico se limitó a realizar la revisión programada y a recibir la información suministrada por la persona que atendió la llamada. En ese sentido, no corresponde a CENS determinar quién ostenta la calidad de habitante, residente o autorizado del predio, por lo que cualquier circunstancia relacionada con la autorización otorgada a terceros para suministrar información o atender visitas técnicas es un asunto que escapa a la competencia de la empresa.

Finalmente se confirma la decisión inicial y se informa que se concede el recurso de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Publicos Domiciliarios.

De otra parte, se le informa al usuario que se procedió a congelar el valor del consumo de 12/07/2026 - 11/08/2026, el cual corresponde a un total de -$98,000, en cumplimiento a la ley 142 de 1994 y al contrato con condiciones uniformes. Es preciso mencionar que dichos valores congelados, si la SSPD mediante resolución decide, Confirmar, Archivar, Improcedente o Rechazar, se descongelarán y serán cargados nuevamente a la facturación sin previa comunicación; caso contrario, se procederá conforme la decisión de la misma.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

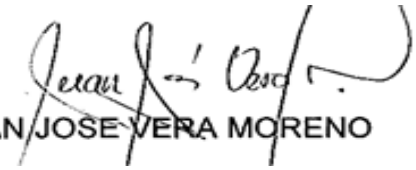
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 31909485 del 04 de septiembre de 2026 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y al contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Segundo: Informar al recurrente que se acepta 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 número 202611009
.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 32037799

Proyectó: Jennyfer V.