

CE7214

Cúcuta, 02 de enero de 2026

|   |  |
|---|--|
|  <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b>   |  |
| NÚMERO USUARIO: 403643  |  |
| PETENTE: DIOSELINA OSORIO LUNA  |  |
| TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)   |  |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020030330 - 02/12/2025   |  |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030000016 - 02/01/2026   |  |
| Fecha de fijación: 20/01/2026   |  |
| Fecha de desfijación: 26/01/2026  |  |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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."</small> |  |

20261030000016

Señora

**DIOSELINA OSORIO LUNA** Número de cliente: **403643**

Avenida 7 2N °35 Barrio Carlos Ramírez Paris

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020030330 de fecha 02/12/2025  
Proceso: 28767374

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. **20251030049327**

Fecha del acto que se notifica: **22/12/2025**

Frente a la decisión adjunta se acepta el Recurso de Apelación, el cual se concede en el efecto suspensivo y, para tales efectos, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios copia del expediente.

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,

*Jorgen Guerrero B.*

**YURLLEN GUERRERO BOLANO**

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 22 de diciembre de 2025

20251030049327

Señora

**DIOSELINA OSORIO LUNA** – Usuario 403643

Ave. 7 2N °35 Barrio Carlos Ramírez Paris

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020030330 de fecha 02 de diciembre de 2025  
Número de Expediente: 202530252

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. 28361509  
Notificación electrónica del día 26 de noviembre de 2025

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 04 de noviembre de 2025, la señora Dioselina Osorio Luna presentó un escrito ante CENS S.A. E.S.P. bajo radicado número 28361509, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 403643, presenta inconformidad en los siguientes términos:

*“presenta reclamación por consumo de 525 kilovatios facturados en el periodo del 23-09-2025 al 22-10-2025. Presenta lectura, 4525 kilovatios del día 04-11-2025. Manifiesta vive en ese inmueble hace más de 20 años, por lo que no comprende el aumento significativo del consumo.”*

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 28361509 del 24 de noviembre de 2025, en el que se resolvió:

*“De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 23-09-2025 al 22-10-2025, equivalente a 525 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno*

en cada ciclo de facturación.

*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, la señora Dioselina Osorio Luna interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 02 de diciembre de 2025 bajo radicado 20251020030330, en el cual argumenta lo siguiente:

*“Ocurre que la factura del mes pasado llego por un valor de \$25.000 y seguidamente yo, cancele el valor de dicha factura y seguidamente cancele un valor de \$164.956 por adcedente.*

*Solicito la rectificación de la última factura correspondiente al mes de noviembre a diciembre, con un valor justo para poder cancelar, ya que no me comprometo a cancelar el valor de \$460.465.*

*Yo, no he utilizado demasiado consumo de energía, no tengo servicios eléctricos, solo vivimos tres personas en dicha residencia, solicito la colaboración, para que se me expida una nueva factura con un valor aceptable para poder cancelar.*

*Cuando recibí la factura del valor de \$25.000 lo cancelé y no es mi culpa llegara la factura por dicho valor”*

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

| Ítem | Documento                                     | Radicado       | Fecha      |
|------|---|----------------|------------|
| 1    | Petición inicial                              | 28361509       | 04/11/2025 |
| 2    | Acto administrativo                           | 28361509       | 24/11/2025 |
| 3    | Notificación electrónica                      | 95142          | 26/11/2025 |
| 4    | Recurso de reposición y en subsidio apelación | 20251020030330 | 02/12/2025 |

### 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.

Que se procedió a analizar en nuestro Sistema Comercial el usuario número 403643 y el periodo objeto de reclamo el cual se identifica a continuación:

| No. Factura | Periodos de Facturación  | Fecha de expedición de la factura | Cantidad días facturados | Kilovatios facturados |
|-------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 1086039455  | 23/09/2025 al 22/10/2025 | 28/10/2025                        | 30                       | 525                   |

- 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 |
| Octubre-2025                                    | 23/09/2025 - 22/10/2025 | 4446           | 3921             | 525                    | 525               |

Es decir, para el periodo 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.

A continuación, se relaciona como ejemplo el último periodo reclamado, para explicar cómo se ha obtenido el consumo, con base en la diferencia de lecturas:

| Consumo                               |                         |                   |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Descripción                           | Fecha de lectura        | Lectura facturada |
| Lectura actual                        | 23/09/2025 - 22/10/2025 | 4446              |
| Lectura anterior                      | 22/08/2025 - 22/09/2025 | 3921              |
| <b>Diferencia Consumo (kWh/mes) *</b> |                         | <b>525</b>        |

*\*Diferencia Consumo (kWh/mes) = Lectura actual - Lectura anterior*

Es decir, para el periodo 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.

- 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 vigentes, 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 reclamado)    | 23/09/2025 - 22/10/2025 | Octubre-2025  | 30   | 525     | 525                           |
| 2                        | 23/07/2025 - 21/08/2025 | Agosto-2025   | 30   | 196     | 196                           |
| 3                        | 22/06/2025 - 22/07/2025 | Julio-2025    | 31   | 112     | 108                           |

|    |                         |                 |    |     |     |
|----|-------------------------|-----------------|----|-----|-----|
| 4  | 23/05/2025 - 21/06/2025 | Junio-2025      | 30 | 186 | 186 |
| 5  | 23/04/2025 - 22/05/2025 | Mayo-2025       | 30 | 136 | 136 |
| 6  | 23/03/2025 - 22/04/2025 | Abril-2025      | 31 | 182 | 176 |
| 7  | 22/02/2025 - 22/03/2025 | Marzo-2025      | 29 | 180 | 186 |
| 8  | 23/01/2025 - 21/02/2025 | Febrero-2025    | 30 | 186 | 186 |
| 9  | 24/12/2024 - 22/01/2025 | Enero-2025      | 30 | 155 | 155 |
| 10 | 24/11/2024 - 23/12/2024 | Diciembre-2024  | 30 | 153 | 153 |
| 11 | 25/10/2024 - 23/11/2024 | Noviembre-2024  | 30 | 196 | 196 |
| 12 | 24/09/2024 - 24/10/2024 | Octubre-2024    | 31 | 179 | 173 |
| 13 | 26/08/2024 - 23/09/2024 | Septiembre-2024 | 29 | 79  | 82  |

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 Histórica de consumos | Promedio Normalizado | Desviación Estándar | Límite Inferior | Límite Superior | Desviación Significativa |
| 1                               | 23/09/2025 - 22/10/2025 | 30   | 525     | 525                           | ítem 2 al 13                | 161                  | 34.72               | 56.84           | 265.16          | 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, 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.

Se procedió a validar en el sistema comercial las revisiones ejecutadas al usuario 403643 encontrando que el 22/11/2025 se ejecutó revisión No. 32816352 donde se obtuvo la siguiente información:

*“Se llega al sitio se observa medidor repetidor no se puede realizar prueba al medidor, no se encontró usuario, se realiza llamada telefónica pero el número está apagado, se solicita que la orden sea enviado al área encargada ya que el medidor está en el poste a la altura de la red.”*

Así mismo, se confirmó lectura 4633 como se puede observar en la evidencia fotográfica:





De acuerdo con la lectura validada, se observa que esta es mayor a la reportada el pasado 22/10/2025, por lo cual se confirma que la lectura registrada es correcta para el periodo de facturación en reclamo.

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en el periodo objeto de reclamo es correcta dado que:

- a) Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- b) Se calculó con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- c) Se procedió con la revisión por desviación significativa.
- d) Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Le manifestamos que efectivamente se demostró que el consumo por el cual se realiza la reclamación no presenta ninguna anomalía debido a que se facturo por diferencia de lecturas y como es mencionado líneas arriba esta electrificadora ha generado factura conforme a los lineamientos establecidos en la ley 142 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y demás normas concordantes.

Por consiguiente, nuestra empresa encuentra que el consumo facturado para el periodo del 23/09/2025 - 22/10/2025 por 525 kwh, es correcto, toda vez que fueron calculados por la diferencia de lecturas tomadas a los medidores en las fechas indicadas para tal fin, liquidados con las tarifas vigentes y no se encontró algún tipo de error en las lecturas o en la forma de determinar los consumos de los periodos analizados y por lo tanto no es procedente realizar ajuste alguno a estos consumos.

Así mismo, es importante señalar al usuario que el consumo de energía está directamente

relacionado con el uso que se haga de los electrodomésticos y las fuentes de energía disponibles en el inmueble, como los tomacorrientes. Por lo tanto, se insta al usuario a adoptar un enfoque racional y responsable en el uso del servicio, tomando medidas efectivas para evitar un aumento innecesario en el consumo de energía en su propiedad. Además, queremos reiterar que en CENS estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, y nos esforzamos por brindar un trato justo y equitativo a todos nuestros usuarios.

De otra parte, se le informa al usuario que se procedió a congelar los valores objeto de reclamación del periodo 23/09/2025 - 22/10/2025, el cual corresponde a un total de trescientos mil pesos (\$300.000) 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, así mismo se informa que adjunto al presente administrativo se encuentra comprobante para pago No.26356877 de saldo sin el valor objeto de reclamo.

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.

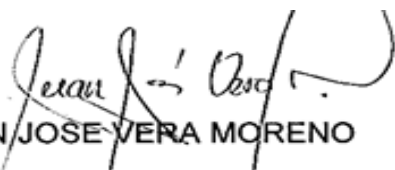
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

#### Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 28361509 del 24 de noviembre de 2025 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 202530252.

Cordialmente,



**JUAN JOSE VERA MORENO**

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 28767374

Proyectó: Juan José Santamaria Támara