

CE7214

Cúcuta, 29 de enero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	52566
PETENTE:	YRENE FLOREZ ALBARRACIN
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020032518 - 30/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030003207 - 29/01/2026
Fecha de fijación:	6/02/2026
Fecha de desfijación:	12/02/2026
<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>	

20261030003207

Señora

YRENE FLOREZ ALBARRACIN - Número de cliente: **52566**

Calle 15 número 13-72 barrio Contento

Teléfono: 3134135145 - 3117539360

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020032518 de fecha 30/12/2025
Proceso: 29120317

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. **20261030002047**

Fecha del acto que se notifica: **20/01/2026**

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

Ocaña, 20 de enero de 2026

20261030002047

Señora

YRENE FLOREZ ALBARRACIN Usuario 52566

Calle 15 número 13-72 barrio Contento

Teléfono: 3134135145 - 3117539360

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020032518 de fecha 30 de diciembre de 2025
Número de Expediente: 202127928

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. 20251020030233
Notificación por personal del día 23 de diciembre 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 01 de diciembre de 2025, la señora Yrene Flórez Albarracín presentó un escrito ante CENS S.A. E.S.P. bajo radicado número 20251020030233, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 52566, presenta inconformidad en los siguientes términos:

“manifiestan inconformidad con el consumo facturado. Indica que habita una sola persona y no está de acuerdo con el alto consumo.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 20251030048237 del 15 de diciembre de 2025, en el que se resolvió:

“Primero: No acceder a la reclamación presentada contra la factura de energía expedida para el cliente 52566, por el consumo de energía facturado en los periodos 17/10/2025 - 15/11/2025, 16/09/2025 - 16/10/2025, 15/08/2025 - 15/09/2025, 16/07/2025 - 14/08/2025, 15/06/2025 - 15/07/2025, 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..”

Recurso de Reposición y subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, la señora Yrene Flórez Albarracín interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 30 de diciembre de 2025 bajo radicado 20251020032518, en el cual argumenta lo siguiente:

“Presento recurso de reposición y en subsidio de apelación y hago reclamo por alto consumo ya que no acepto esa facturación tan alta en el consumo.

La empresa contesta evasivas y entrega un historial de consumos muy altos, no acepto esto pues el predio habitado vive 1 persona, es por eso que no acepto esa facturación y pido a la SSPD haga justicia y cobren lo real.”

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

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	20251020030233	01 de diciembre de 2025
2	Acto administrativo	20251030048237	15 de diciembre de 2025
3	Notificación personal	-	23 de diciembre de 2025
4	Recurso de reposición y en subsidio apelación	20251020032518	30 de diciembre de 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.

Antes de iniciar a resolver el recurso presentado, se debe mencionar que la nueva pretensión relacionada con nueva inconformidad con el consumo fue resuelta en acto administrativo separado bajo radicado 20261030000853 del 09/01/2025, donde se analizó inconformidad con consume del periodo correspondiente del 16/11/2025 al 15/12/2025, otorgándole los recursos que por ley proceden.

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.

- Periodos en reclamación:

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados
1086562623	17/10/2025 al 15/11/2025	20/11/2025	30	159
1085887597	16/09/2025 al 16/10/2025	21/10/2025	31	155
1085180776	15/08/2025 al 15/09/2025	19/09/2025	32	161
1084518821	16/07/2025 al 14/08/2025	21/08/2025	30	155
1083825011	15/06/2025 al 15/07/2025	21/07/2025	31	170

- 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
Noviembre-2025	17/10/2025 - 15/11/2025	33061	32902	159	159
Octubre-2025	16/09/2025 - 16/10/2025	32902	32747	155	155
Septiembre-2025	15/08/2025 - 15/09/2025	32747	32586	161	161
Agosto-2025	16/07/2025 - 14/08/2025	32586	32431	155	155
Julio-2025	15/06/2025 - 15/07/2025	32431	32261	170	170

Para una mayor claridad, entraremos a explicar la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida del usuario, base para facturar el consumo generado, tomando como ejemplo el periodo facturado en reclamación que abarca desde:

Consumo

Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	17/10/2025 - 15/11/2025	33061
Lectura anterior	16/09/2025 - 16/10/2025	32902
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		159

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

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.

- 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:

Tabla Histórico Consumos					
ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1	17/10/2025 - 15/11/2025	Noviembre-2025	30	159	159
2	16/09/2025 - 16/10/2025	Octubre-2025	31	155	150
3	15/08/2025 - 15/09/2025	Septiembre-2025	32	161	151
4	16/07/2025 - 14/08/2025	Agosto-2025	30	155	155
5	15/06/2025 - 15/07/2025	Julio-2025	31	170	165
6	16/05/2025 - 14/06/2025	Junio-2025	30	154	154
7	16/04/2025 - 15/05/2025	Mayo-2025	30	148	148

8	16/03/2025 - 15/04/2025	Abril-2025	31	157	152
9	15/02/2025 - 15/03/2025	Marzo-2025	29	147	152
10	16/01/2025 - 14/02/2025	Febrero-2025	30	189	189
11	17/12/2024 - 15/01/2025	Enero-2025	30	155	155
12	17/11/2024 - 16/12/2024	Diciembre-2024	30	155	155
13	17/10/2024 - 16/11/2024	Noviembre-2024	31	157	152
14	17/09/2024 - 16/10/2024	Octubre-2024	30	156	156
15	17/08/2024 - 16/09/2024	Septiembre-2024	31	166	161
16	18/07/2024 - 16/08/2024	Agosto-2024	30	154	154
17	18/06/2024 - 17/07/2024	Julio-2024	30	130	130

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 Histórica de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	17/10/2025 - 15/11/2025	30	159	159	ítem 2 al 13	157	10.59	125.23	188.77	No
2	16/09/2025 - 16/10/2025	31	155	150	ítem 3 al 14	157	10.42	125.74	188.26	No
3	15/08/2025 - 15/09/2025	32	161	151	ítem 4 al 15	158	10.30	127.10	188.90	No
4	16/07/2025 - 14/08/2025	30	155	155	ítem 5 al 16	158	10.33	127.01	188.99	No
5	15/06/2025 - 15/07/2025	31	170	165	ítem 6 al 17	155	12.57	117.29	192.71	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 el periodo objeto de reclamo no se presentó desviación significativa 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 el periodo objeto de reclamo es correcta 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.

Le manifestamos que efectivamente se demostró que el consumo por el cual se realiza la reclamación no presenta ninguna anomalía debido a que se facturó 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 los consumos facturados al usuario 52566 en los periodos comprendidos del 17/10/2025 al 15/11/2025, del 16/09/2025 al 16/10/2025, 15/08/2025 al 15/09/2025, del 16/07/2025 al 14/08/2025 y del 15/06/2025 al 15/07/2025, son correctos, 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 no se congelaron valores teniendo en cuenta que los periodos objeto de reclamo ya fueron cancelados de manera voluntaria por el suscriptor o usuario. Una vez la SSPD emita resolución se procederá conforme a la decisión.

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

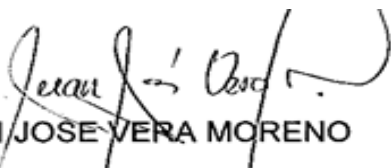
Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 20251030048237 del 15 de diciembre 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 202127928.

Cordialmente,




JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal escrito

Proceso: 29120317

Proyectó: Jennyfer V.

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

Línea de atención nacional **01 8000 414115** · Correo atención al usuario cens@cens.com.co · www.cens.com.co · Síguenos en:    