

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	403643
PETENTE:	DIOSELINA OSORIO LUNA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020032425 - 29/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030003216 - 29/01/2026
Fecha de fijación:	11/02/2026
Fecha de desfijación:	17/02/2026
<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>	

CE7214

Cúcuta, 29 de enero de 2026

20261030003216

Señora

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

Avenida 7 número 2N-35 barrio Carlos Ramírez

Teléfono: 3117875816 - 3123764721

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020032425 de fecha 29/12/2025
Proceso: 29147041

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. **20261030001923**

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,

Jurgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 20 de enero de 2026

20261030001923

Señora
DIOSELINA OSORIO LUNA Usuario 403643
Avenida 7 número 2N-35 barrio Carlos Ramírez
Teléfono 3117875816 - 3123764721
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020032425 del 29 de diciembre de 2025
Expediente 202530252 Número de proceso: 29147041

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación
interpuesto contra el acto administrativo con radicado 20251030048973 del 19 de
diciembre de 2025, notificado personalmente el 26/12/2025

Apreciada Dioselina,

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 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 los siguientes:

Antecedentes

El día 02 de diciembre 2025, bajo el radicado 20251020030330 la señora Dioselina Osorio
Luna manifiesta inconformidad con el ultimo consumo facturado, periodo de noviembre a
diciembre.

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número
20251030048973 del 19 de diciembre de 2025, en el que se resolvió:

*“Primero: No acceder a la reclamación del usuario No. 403643 por el consumo
facturado en el periodo del 23/10/2025 al 22/11/2025, 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.”

Recurso de Reposición en subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, la peticionaria interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación con radicado 20251020032425 del 29 de diciembre de 2025, argumentando lo siguiente:

1. *Informa que le llego un recibo por \$24.813 el cual no era real, a la fecha le llego un cobro por \$460.465 el cual según CENS es por un proceso en su contra, cuando consume lo mínimo y donde existe fraude y estafa en la facturación, señala que ha venido haciendo abonos, sin embargo, le sigue llegando la facturación exageradamente alta siendo estrato 2 y habitando solo tres personas.*

Que, revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	20251020030330	02/12/2025
2	Acto administrativo	20251030048973	19/12/2025
3	Notificación personal	20251020030330	26/12/2025
4	Recurso de Reposición y subsidio apelación	20251020032425	29/12/2025

Considerando

Inicialmente aclaramos que debido a que la usuaria indica de manera general que está inconforme con los consumos registrados en el inmueble según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 procede la reclamación contra los últimos cinco periodos anteriores a la fecha de presentación del radicado, no obstante, la usuaria indica como fecha de partida de su inconformidad la factura por valor de \$24,813 que corresponde al periodo de septiembre en la cual no se registra consumo, siendo entonces procedente atender las facturas de octubre y noviembre de 2025, ante lo cual al revisar en nuestros sistemas de información encontramos:

1. En el acto administrativo 20251030048973 que se encuentra dentro de los términos de interposición de recursos se analizó el periodo de 23/10/2025 - 22/11/2025, el cual será atendido en el presente acto administrativo.
2. Para el periodo 23/09/2025 - 22/10/2025, encontramos que bajo radicado 28361509 del 04/11/2025 se presentó reclamación por el consumo facturado, la cual fue atendida el 24/11/2025 y notificada de forma electrónica el 26/11/2025. Ante la cual la usuaria ejerció los recursos procedentes el 02/12/2025 bajo radicado 20251020030330, donde esta electrificadora acepta la apelación encontrándose en proceso de remisión al ente de control.

Aclarado lo anterior, procede el Profesional P1 Canal Escrito - Recursos a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige

para los Servicios Públicos Domiciliarios.

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.

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 facturado de 23/10/2025 - 22/11/2025, encontrando:

1. Datos de la factura reclamada:

El reclamo versa sobre la siguiente factura:

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados	Fecha publicación tarifa aplicada	Costo Unitario	Subsidio recibido primeros 173 kW/h	Valor subsidio primeros 173 kW/h	Valor concepto de energía eléctrica
1086720144	23/10/2025 - 22/11/2025	27/11/2025	31	188	22/10/2025	\$909.1769	-41.995%	\$-66,053	\$104,872

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 y en la diferencia de lecturas, según se indica a continuación:

Mes facturado	Periodos de Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
Noviembre-2025	23/10/2025 - 22/11/2025	4634	4446	188	188

Es decir, que para el periodo analizado 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.

3. Análisis de la posible existencia de desviación significativa.

A fin de validar si en los periodos objeto de reclamo se presenta una anomalía en el consumo que requiera de una investigación, es decir, si se presenta un consumo con desviación significativa, se dará aplicación a lo contemplado en el capítulo V “Determinación del consumo facturable y valor” del en el contrato con condiciones vigente.

Realizaremos el análisis 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
(Periodo reclamado)	23/10/2025 - 22/11/2025	Noviembre-2025	31	188	182
1	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

- 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:

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
23/10/2025 - 22/11/2025	31	188	182	ítem 1 al 12	198	101.77	0.00	503.31	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:

- 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) No presentó desviación significativa en los consumos objeto de reclamo.
- d) Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Le indicamos que en el anexo 2 del contrato podrá encontrar un ejemplo del paso a paso para aplicar el procedimiento descrito anteriormente, al cual puede acceder desde la página web de CENS www.cens.com.co, dando clic en la pestaña *clientes y usuarios – servicio técnico - Condiciones uniformes para la prestación del servicio - Contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes desde el 25/07/2024*.

De acuerdo con lo anterior, le comunicamos que, una vez efectuados los análisis correspondientes para atender su reclamación, esta electrificadora no considera que se hayan presentado anomalías en la facturación de los consumos reclamados motivo por el cual no es procedente realizar ningún tipo de ajuste a favor del cliente.

Recordamos que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble.

Así mismo, es oportuno mencionar que esta electrificadora no ha adelantado ningún proceso administrativo en contra de la usuaria y los valores cobrados corresponden solamente a la diferencia de lectura del equipo de medida instalado en el inmueble, obrando de conformidad con el régimen de los servicios públicos.

Adicionalmente, le indicamos que se procedió a congelar el valor de \$ 104,872 por concepto de consumo del periodo de noviembre en cumplimiento a la ley 142 de 1994 y al contrato con condiciones uniformes, una vez la SSPD se pronuncie se procederá a realizar ajustes de acuerdo con lo resuelto.

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 esta.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver,

procedimientos y procesos.

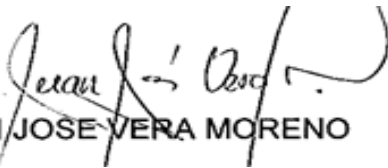
Por las consideraciones expuestas, las pretensiones y argumentos del recurrente no están llamados a prosperar, en consecuencia, nuestra empresa.

Decide:

Primero: Confirmar la decisión administrativa 20251030048973 del 19 de diciembre de 2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y el Contrato de 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 202530252.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito
Proyecto. Margarita Mora.