

CE7214

Cúcuta, 06 de marzo de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	74131
PETENTE:	GLADYS VERA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020002840 - 09/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030008116 - 06/03/2026
Fecha de fijación:	10/03/2026
Fecha de desfijación:	16/03/2026
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."	

20261030008116

Señora

GLADYS VERA Número de cliente: **74131**

Dirección: [REDACTED]

Correo: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020002840 de fecha 09/02/2026
Proceso: 29659331

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. **20261030006733**

Fecha del acto que se notifica: **25/02/2026**

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.

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

San José de Cúcuta, 25 de febrero de 2026

20261030006733

Señora
GLADYS VERA

Dirección: [REDACTED]

Correo: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020002840 del 09 de febrero 2026
Expediente 202515327

Apreciada Gladys,

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.

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

Petición

La señora Gladys Vera manifiesta inconformidad por el consumo facturado en los últimos periodos. Por lo que solicita lo siguiente:

1. Que se revisen los consumos de los 5 periodos de conformidad con la ley 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 cuanto los valores no reclamados.

Consideraciones

Inicialmente informamos 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 cinco (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”.

En atención a lo anterior, la reclamación presentada es procedente y daremos trámite a ello.

1. Periodos reclamados

A continuación, analizaremos el consumo facturado objeto de la reclamación que para el presente caso serían los últimos cinco (5) periodos:

Periodo desde	Periodo hasta	Consumo
27/08/2025	25/09/2025	969
26/09/2025	25/10/2025	968
26/10/2025	26/11/2025	1006
27/11/2025	27/12/2025	870
28/12/2025	27/01/2026	916

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
Enero-2026	28/12/2025 - 27/01/2026	6049	5133	916	916
Diciembre-2025	27/11/2025 - 27/12/2025	5133	4263	870	870
Noviembre-2025	26/10/2025 - 26/11/2025	4263	3257	1006	1006
Octubre-2025	26/09/2025 - 25/10/2025	3257	2289	968	968
Septiembre-2025	27/08/2025 - 25/09/2025	2289	1320	969	969

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	28/12/2025 - 27/01/2026	6049
Lectura anterior	27/11/2025 - 27/12/2025	5133
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		916

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

3. 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:

Datos Histórico Consumos					
ítem	Periodo	Mes facturado	Días facturados	Consumo (kilovatios facturados)	Consumo normalizado a 30 días (expresado en kilovatios)
1	28/12/2025 - 27/01/2026	Enero-2026	31	916	886
2	27/11/2025 - 27/12/2025	Diciembre-2025	31	870	842
3	26/10/2025 - 26/11/2025	Noviembre-2025	32	1006	943
4	26/09/2025 - 25/10/2025	Octubre-2025	30	968	968
5	27/08/2025 - 25/09/2025	Septiembre-2025	30	969	969
6	25/07/2025 - 26/08/2025	Agosto-2025	33	1091	992

7	25/06/2025 - 24/07/2025	Julio-2025	30	960	960
8	27/05/2025 - 24/06/2025	Junio-2025	29	987	1021
9	26/04/2025 - 26/05/2025	Mayo-2025	31	1394	1349
10	27/03/2025 - 25/04/2025	Abril-2025	30	1285	1285
11	25/02/2025 - 26/03/2025	Marzo-2025	30	1282	1282
12	26/01/2025 - 24/02/2025	Febrero-2025	30	963	963
13	27/12/2024 - 25/01/2025	Enero-2025	30	759	759
14	27/11/2024 - 26/12/2024	Diciembre-2024	30	852	852
15	27/10/2024 - 26/11/2024	Noviembre-2024	31	733	709
16	26/09/2024 - 26/10/2024	Octubre-2024	31	708	685
17	27/08/2024 - 25/09/2024	Septiembre-2024	30	1131	1131

a) 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	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
28/12/2025 27/01/2026	31	916	886	ítem 2 al 13	1028	174.42	504.74	1551.26	No
27/11/2025 27/12/2025	31	870	842	ítem 3 al 14	1029	173.55	508.35	1549.65	No
26/10/2025 26/11/2025	32	1006	943	ítem 4 al 15	1009	194.01	426.97	1591.03	No
26/09/2025 25/10/2025	30	968	968	ítem 5 al 16	986	213.77	344.69	1627.31	No
27/08/2025 25/09/2025	30	969	969	ítem 6 al 17	999	217.38	346.86	1651.14	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.

4. Conclusiones del análisis

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para los periodos objeto de reclamo no se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora, por lo que no es posible acceder a ajustar o consumos facturados.

De conformidad con lo expuesto y en respuesta a su pretensión número uno (1) y dos (2), le indicamos que nuestra empresa encuentra que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto de reclamo es correcta dado que:

- a) Tienen origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- b) Se calcularon con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- c) No presentaron desviación significativa en el consumo.
- d) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

En ese sentido, le informamos que no procede realizar un ajuste sobre el consumo reclamado, ya que este se considera correcto.

Respecto a su solicitud número tres (3), relacionada con la de no suspensión del servicio de energía, le informamos que esta electrificadora no tendrá en cuenta la falta de pago de los consumos reclamados como causal de suspensión del servicio. Esto en concordancia con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Sin embargo, se aclara que si el usuario adeuda una suma que supere los valores en reclamación, el servicio de energía podrá ser suspendido en virtud de aquellos cobros que no se encuentran en controversia y sobre los que, operó el vencimiento de pago establecido por CENS.

Finalmente, le recomendamos al usuario identificar los electrodomésticos que consumen más energía y controlar su uso de manera eficiente, para lo cual podrá realizar un seguimiento de su equipo de medida. En el siguiente enlace encontrará sugerencias para un uso racional de la energía, diseñadas para ayudarlo a utilizar la electricidad de la manera más eficiente posible: <https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/aprende-con-cens>

Ahora bien, De acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide:

Decisión

Primero: No acceder a la reclamación presentada contra la factura de energía expedida para el cliente **74131**, por el consumo de energía facturado en los periodos de 28/12/2025 - 27/01/2026, 27/11/2025 - 27/12/2025, 26/10/2025 - 26/11/2025, 26/09/2025 - 25/10/2025, 27/08/2025 - 25/09/2025, 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.

Cordialmente,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 29659331