

CE7214

Cúcuta, 13 de marzo de 2026

 <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	252653
PETENTE:	SANDRA MILENA CLAVIJO - ESCUELA LAGUNITAS
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020003317 - 13/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009108 - 13/03/2026
Fecha de fijación:	21/04/2026
Fecha de desfijación:	27/04/2026
<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>	

20261030009108

Señores

**SANDRA MILENA CLAVIJO - ESCUELA LAGUNITAS** Número de cliente: **252653**

San Calixto, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20261020003317 de fecha 13/02/2026  
Proceso: 29708522

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. **20261030007835**  
Fecha del acto que se notifica: **04/03/2026**

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,

*Jurgen Guerrero B.*

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cucuta, 04 de marzo de 2026

20261030007835

Señores

**SANDRA MILENA CLAVIJO - ESCUELA LAGUNITAS N° Usuario 252653**

San Calixto, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020003317 del 13/02/2026  
Número de Expediente: 201907497

Reciban un cordial saludo Estimados señores:

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:

#### **Antecedentes:**

Los señores Sandra Milena Clavijo - Escuela Lagunitas, solicitan revisión detallada de la facturación del servicio de energía eléctrica correspondiente al usuario N° 252653, quienes manifiestan que han venido recibiendo facturas con valores excesivamente altos que no se justifican de acuerdo con su consumo habitual y condiciones económicas. Indican que son estrato 1 ubicados en zona rural, cuyos consumos no presentan variaciones que justifiquen los cobros elevados reflejados en las facturas recientes. Solicitan que se realice verificación al medidor, revisión de lectura, análisis de consumo histórico y cualquier otro procedimiento técnico necesario para aclarar la situación.

#### **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](http://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"*.

De este modo, a continuación, se detallan los meses que serán objeto de análisis en la presente actuación administrativa teniendo en cuenta cada uno de los usuarios descritos en su comunicación, cabe resaltar que el tipo de facturación para los usuarios es de tipo Bimestral, por lo tanto, serán objeto de análisis los tres (3) últimos periodos facturados:

### 1. Periodos reclamados

Periodo desde	Periodo hasta	Consumo
04/09/2025	04/11/2025	193
04/07/2025	03/09/2025	287
06/05/2025	03/07/2025	81

### 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
Diciembre-2025	04/09/2025 - 04/11/2025	7957	7764	193	193
Octubre-2025	04/07/2025 - 03/09/2025	7764	7477	287	287
Agosto-2025	06/05/2025 - 03/07/2025	7477	7396	81	81

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	04/09/2025 - 04/11/2025	7957
Lectura anterior	04/07/2025 - 03/09/2025	7764
<b>Diferencia Consumo (kWh/mes) *</b>		<b>193</b>

*\*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	04/09/2025 - 04/11/2025	Diciembre-2025	62	193	187
2	04/07/2025 - 03/09/2025	Octubre-2025	62	287	278
3	06/05/2025 - 03/07/2025	Agosto-2025	59	81	82
4	05/03/2025 - 05/05/2025	Junio-2025	62	182	176
5	06/11/2024 - 04/01/2025	Febrero-2025	60	102	102
6	05/09/2024 - 05/11/2024	Diciembre-2024	62	55	53
7	05/07/2024 - 04/09/2024	Octubre-2024	62	121	117
8	02/06/2024 - 04/07/2024	Agosto-2024	33	86	156
9	01/03/2024 - 01/06/2024	Junio-2024	93	117	75
10	02/02/2024 - 29/02/2024	Marzo-2024	28	83	178

Es importante aclarar en este punto que con el fin de realizar el análisis de consumo para el periodo facturado del 04/07/2025 al 03/09/2025, se deben tomar en cuenta los seis (6) meses anteriores, sin embargo, se observa que debería contarse desde el ítem tres (3) hasta el ocho (8) en donde todos estos consumos deben corresponder a consumos bimestrales, no obstante para el mes de agosto de 2024 (ítem 8) el consumo es por 33 días (un mes), por lo tanto, se requiere convertir para el análisis del consumo este mes en Bimestral. Para ello, tomamos el mes de junio 2024 que corresponde a 93 días, es decir se facturaron tres (3) meses, lo dividimos en tres (3) con el fin de saber los días por mes, los cuales serían 31 días. Ahora bien, el consumo para estos tres (3) meses fueron 117

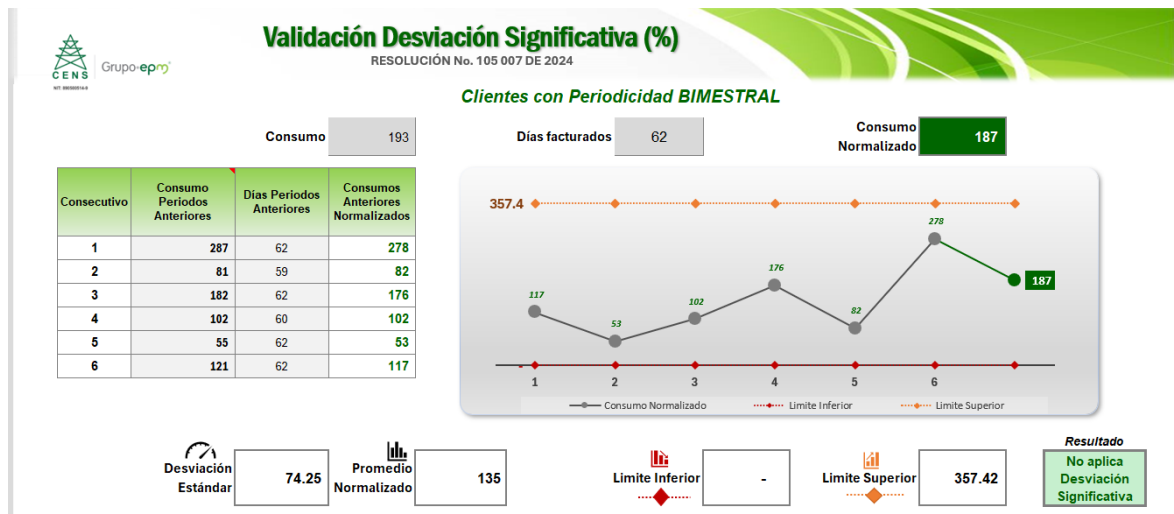
kilovatios, para conocer el consumo mensual dividimos los 117 kWh en 3, lo que nos arroja un consumo por mes de 39 kWh.

Con lo anterior, tendríamos por días bimestrales para el mes de agosto de 2024, los 33 días de este mes más los 31 días resultantes de la operación para el mes de junio de 2024, lo que nos daría **64** días, asimismo, con respecto al consumo se suma el resultante de la operación efectuada que serían los 39 kWh más los 86 kWh del mes de agosto de 2024, lo que nos daría un consumo bimestral para este mes de **125** kilovatios.

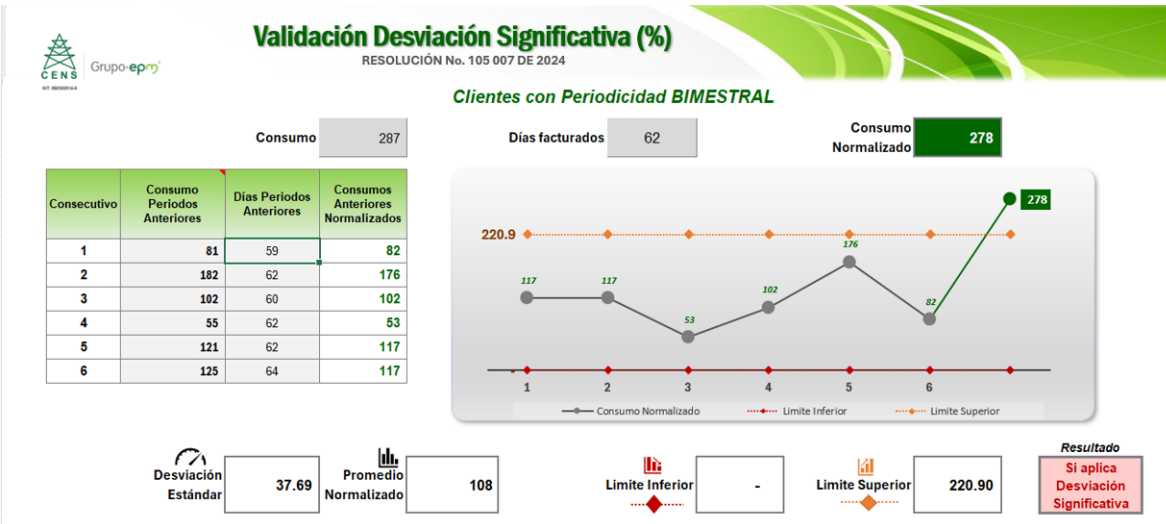
Asimismo, los 93 días facturados para el mes de junio de 2024 corresponden a tres (3) meses, por lo que se dividen estos 93 días en 3 para conocer los días mensuales, los cuales serían 31. Ahora bien, los 117 kilovatios divididos en tres (3) nos da 39 kWh por mes. Según lo anterior, para que se convierta en días bimestrales serían **62** días y el consumo se calcularía multiplicando los 39 kilovatios del mes por dos (bimestral), lo que resultaría en **78** kilovatios.

- 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:

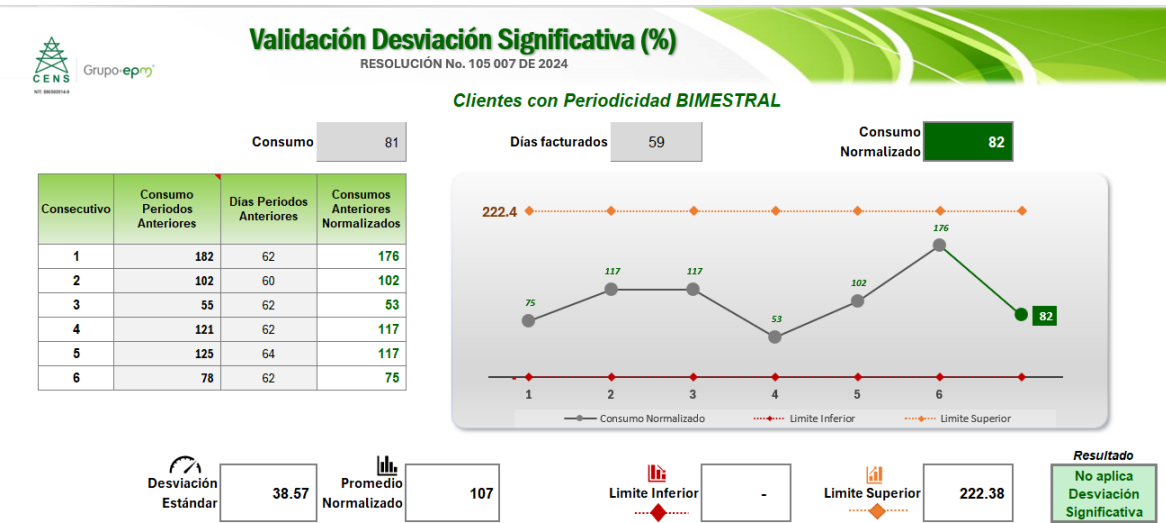
Periodo facturado 04/09/2025 al 04/11/2025:



Periodo facturado 04/07/2025 al 03/09/2025:



Periodo facturado 04/07/2025 al 03/09/2025:



De acuerdo con el análisis efectuado se informa que para los periodos objeto de reclamo 04/09/2025 al 04/11/2025 y del 04/07/2025 al 03/09/2025 no se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

Sin embargo, para el periodo facturado del 04/07/2025 al 03/09/2025 se evidencia variación en el consumo de energía al usuario, se observa que dentro de la factura emitida el 21/10/2025, nuestra empresa le informa la novedad de la disminución del consumo con la siguiente nota en su factura:

ESTIMADO USUARIO: SE IDENTIFICÓ UNA DESVIACIÓN EN SU CONSUMO; SIN EMBARGO, CON BASE EN SU INFORMACIÓN HISTÓRICA, ESTE SE CONSIDERA JUSTIFICADO. SI NO CORRESPONDE A SU CONSUMO, PUEDE SOLICITAR REVISIÓN POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.

**Concepto**

De acuerdo con lo anterior, se generó la revisión N°33166222 con el fin de atender la presente reclamación, en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

*“se revisa medidor su funcionamiento es normal equipo de medida registra el consumo de una escuela de la vereda lagunitas medidor ubicado en el poste del transformador en el momento de la revisión no se encontró quien atendiera la visita”.*

En este sentido, se evidencia que el medidor opera de manera adecuada. No obstante, la revisión no pudo ser atendida por un residente del inmueble; por lo tanto, en caso de persistir la inconformidad, se sugiere que mediante una nueva solicitud se programe una revisión en terreno. Expuesto lo anterior se confirma el consumo para el periodo en reclamación.

Finalmente, le indicamos que, respecto a su solicitud de revisión de consumos, se verificó que todas las facturaciones analizadas provienen de la diferencia entre lectura inicial y final de cada ciclo, tomadas directamente del medidor. Por lo tanto, no es procedente su eliminación y los mismos se encuentran correctos.

En virtud de lo anterior, no se encuentra procedente ajustar o modificar los consumos facturados, dado que estos fueron correctamente obtenidos, no presentan irregularidades y cumplen con la normatividad aplicable.

Asimismo, se aclara que para la cuenta de usuario no es posible generar comprobante de separación de valores ya que solo presenta un valor pendiente, el cual corresponde a la última factura generada, y esta no es objeto de reclamo.

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>.

Ha sido un verdadero gusto atenderle, quedamos atentos ante cualquier duda que pueda surgir, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de César y Bolívar): Las 24 horas del día o al WhatsApp 3232315115, asimismo recuerde que a través del sitio web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), opción servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia mediante el siguiente QR que podrás escanear:

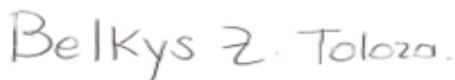


Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

**Primero:** No acceder a la reclamación presentada por el consumo registrado en los periodos 04/09/2025 al 04/11/2025, 04/07/2025 al 03/09/2025 y del 06/05/2025 al 03/07/2025, para el usuario número **252653**, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, 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 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,



**BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA**

**TECNOLOGO D CANAL ESCRITO**

Número de proceso: 29708522