



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 13 de marzo de 2026

<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	281998
PETENTE:	OSCAR SÁNCHEZ GAONA
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020003317 - 13/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009112 - 13/03/2026
Fecha de fijación:	10/04/2026
Fecha de desfijación:	16/04/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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>	



20261030009112

Señor

**OSCAR SÁNCHEZ GAONA** Número de cliente: **281998**

San Calixto, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20261020003317 de fecha 13/02/2026  
Proceso: 29708578

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. **20261030007834**

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

20261030007834

Señor  
**OSCAR SÁNCHEZ GAONA** N° Usuario **281998**

San Calixto, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020003317 del 13/02/2026  
Número de Expediente: 202601555

Reciba un cordial saludo Estimado señor:

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:**

El señor Oscar Sánchez Gaona, solicita revisión detallada de la facturación del servicio de energía eléctrica correspondiente al usuario N°281998, manifiesta que ha venido recibiendo facturas con valores excesivamente altos que no se justifican de acuerdo con su consumo habitual y condiciones económicas. Indica que es estrato 1 ubicado en zona rural, cuyos consumos no presentan variaciones que justifiquen los cobros elevados reflejados en las facturas recientes. Solicita 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	236
04/07/2025	03/09/2025	226
06/05/2025	03/07/2025	144

### 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	16638	16402	236	236
Octubre-2025	04/07/2025 - 03/09/2025	16402	16176	226	226
Agosto-2025	06/05/2025 - 03/07/2025	16176	16032	144	144

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	16638
Lectura anterior	04/07/2025 - 03/09/2025	16402
<b>Diferencia Consumo (kWh/mes) *</b>		<b>236</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	236	228
2	04/07/2025 - 03/09/2025	Octubre-2025	62	226	219
3	06/05/2025 - 03/07/2025	Agosto-2025	59	144	146
4	05/03/2025 - 05/05/2025	Junio-2025	62	220	213
5	05/01/2025 - 04/03/2025	Abril-2025	59	146	148
6	06/11/2024 - 04/01/2025	Febrero-2025	60	165	165
7	05/09/2024 - 05/11/2024	Diciembre-2024	62	194	188
8	05/07/2024 - 04/09/2024	Octubre-2024	62	190	184
9	02/06/2024 - 04/07/2024	Agosto-2024	33	145	264
10	01/03/2024 - 01/06/2024	Junio-2024	93	255	165

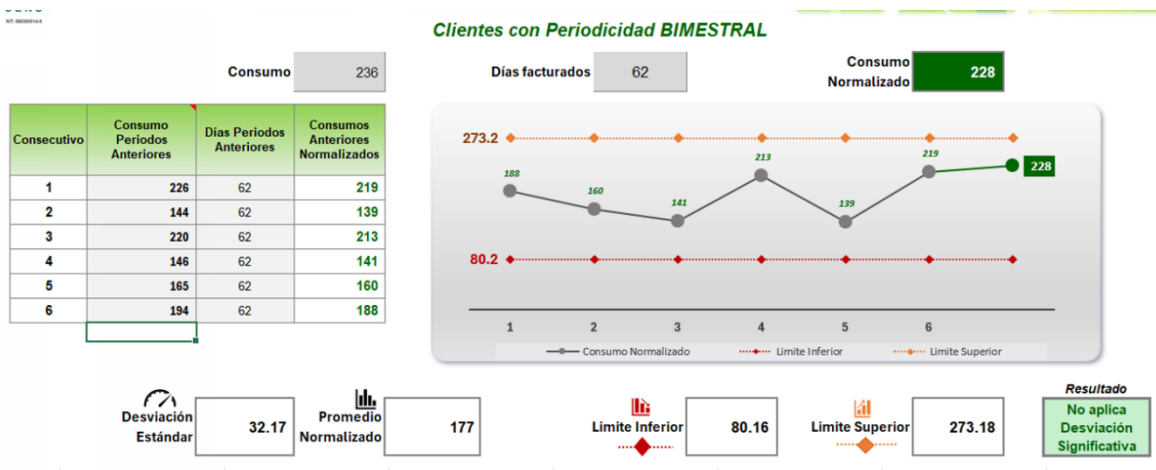
Es importante aclarar en este punto que con el fin de realizar el análisis de consumo para el periodo facturado del 06/05/2025 - 03/07/2025, se deben tomar en cuenta los seis (6) meses anteriores, sin embargo, se observa que debería contarse desde el ítem cuatro (4) hasta el nueve (9) en donde todos estos consumos deben corresponder a consumos bimestrales, no obstante para el mes de agosto de 2024 (ítem 9) 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 255 kilovatios, para conocer el consumo mensual dividimos los 255 kWh en 3, lo que nos arroja un consumo por mes de 85 kWh.

Con lo anterior, tendríamos por días bimestrales para el mes de agosto de 2024, los 33 días

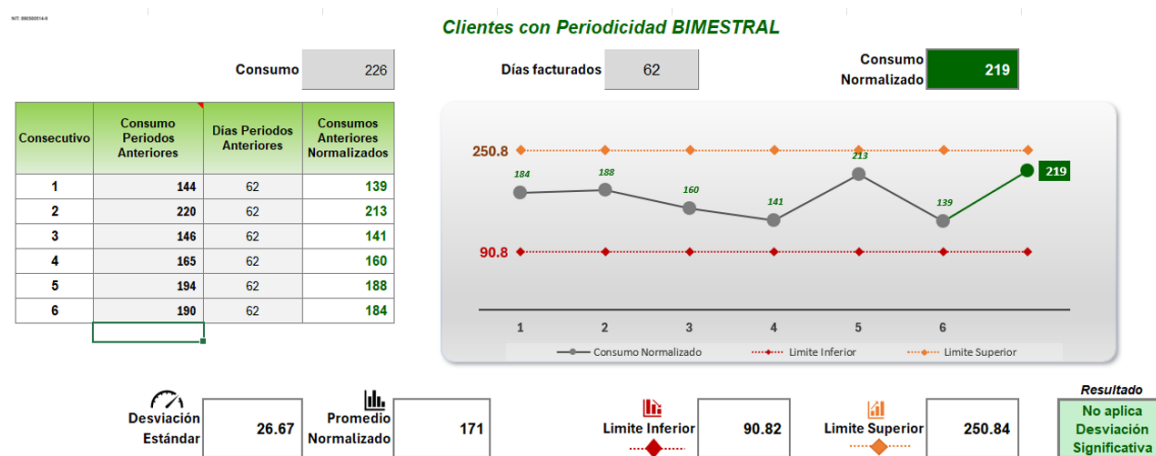
de este mes más los 31 días resultantes de la operación para el mes de junio de 2024, lo que nos daría **64** días, asimismo, con respecto al consumo se suma el resultante de la operación efectuada que serían los 85 kWh más los 145 kWh del mes de agosto de 2024, lo que nos daría un consumo bimestral para este mes de **230** 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:

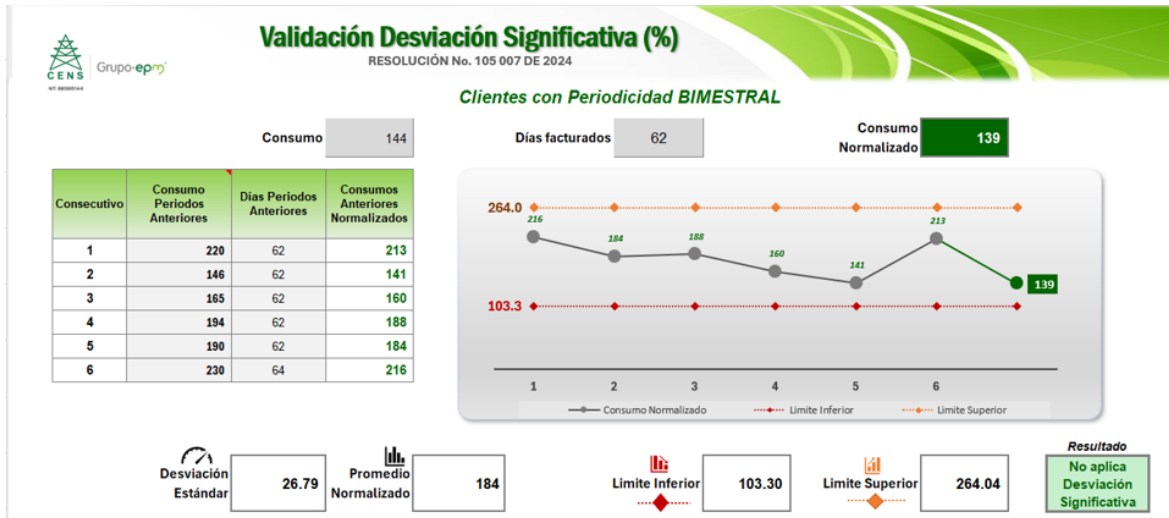
Periodo facturado 04/09/2025 al 04/11/2025:



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



Periodo facturado 06/05/2025 al 03/07/2025:



\* 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 informa 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 anterior, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto de reclamo es correcta dado que:

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

En ese orden de ideas, no es procedente realizar el ajuste sobre los consumos reclamados

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.

De otra parte, le informamos que se entrega anexo al presente acto administrativo el comprobante No. 29708578 con los valores que no son objeto de reclamo por valor de \$55,043, referente al usuario N°281998, los cuales deberán ser cancelados en su totalidad para que pueda interponerse los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 referente al pago del consumo reclamado, es decir, en caso de no realizarse, la empresa rechazara el recurso interpuesto.

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 **281998**, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.



Grupo-epm  
NIT: 890500514-9



**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 Z. Tolosa.*

**BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA**

**TECNOLOGO D CANAL ESCRITO**

Número de proceso: 29708578

**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