

CE7214

Cúcuta, 16 de marzo de 2026

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 1054700	
PETENTE: TANIA YANETH RAMIREZ ROBAYO	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020003188 - 12/02/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030009313 - 16/03/2026	
Fecha de fijación: 6/04/2026	
Fecha de desfijación: 10/04/2026	
<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>	

20261030009313

Señora

TANIA YANETH RAMIREZ ROBAYO Número de cliente: **1054700**

Correo: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020003188 de fecha 12/02/2026
Proceso: 29690078

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. **20261030007737**

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

San José de Cúcuta, 04 de marzo de 2026

20261030007737

Señora

TANIA YANETH RAMIREZ ROBAYO

[Redacted Address Line]

Correo: [Redacted]

Teléfono: [Redacted]

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto:

Respuesta al radicado 20261020003188 de 12 de febrero de 2026
Expediente: 202601504 - Proceso: 29690078 – Usuario: 1054700

Estimada señora Tania:

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

PETICIÓN

La señora Tania Yaneth Ramírez Robayo presento en CENS S.A. E.S.P. un escrito con fecha y radicado mencionado en el asunto, en donde pretende expresamente lo siguiente:

1. Que se revisen los consumos de los 5 periodos de conformidad con la ley y 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, es necesario indicarle que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás normas concordantes.

A su vez, 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 aras de garantizar su derecho de petición, toda vez que su solicitud refiere sobre múltiples

periodos se procederá a analizar los últimos cinco (5) al ser los contemplados en la norma:

I. Periodos reclamados:

Periodos	Consumo
27/12/2025 - 26/01/2026	186
26/11/2025 - 26/12/2025	210
25/10/2025 - 25/11/2025	223
25/09/2025 - 24/10/2025	205
26/08/2025 - 24/09/2025	202

II. Análisis de lecturas de los periodos reclamados:

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				
Periodos de Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
27/12/2025 - 26/01/2026	17445	17259	186	186
26/11/2025 - 26/12/2025	17259	17049	210	210
25/10/2025 - 25/11/2025	17049	16826	223	223
25/09/2025 - 24/10/2025	16826	16621	205	205
26/08/2025 - 24/09/2025	16621	16419	202	202

A continuación, se detalla el cálculo de los kilovatios (kWh) facturados, los cuales se determinan mediante la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior registrada en el equipo de medida:

Consumo (Factor Multiplicador)		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	27/12/2025 - 26/01/2026	17445
Lectura anterior	26/11/2025 - 26/12/2025	17259
Diferencia Consumo(kWh/mes) *		186
Factor Multiplicador - FM		1
Diferencia * FM (kWh/mes)		186

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

De conformidad con lo anterior, evidenciamos que el consumo facturado se considera correcto dado que se estableció por la diferencia de lecturas de un periodo a otro y estas lecturas corresponden a las tomadas en terreno al medidor instalado, cumplimiento de esta manera con la obligación de medir el consumo por el servicio prestado al usuario, consagrada en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, entre otras disposiciones normativas.

III. Análisis de la posible existencia de desviación significativa.

A fin de validar si en los periodos reclamados 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 de los consumos facturados en los periodos reclamados 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	27/12/2025 - 26/01/2026	Enero-2026	31	186	180
2	26/11/2025 - 26/12/2025	Diciembre-2025	31	210	203
3	25/10/2025 - 25/11/2025	Noviembre-2025	32	223	209
4	25/09/2025 - 24/10/2025	Octubre-2025	30	205	205
5	26/08/2025 - 24/09/2025	Septiembre-2025	30	202	202
6	25/07/2025 - 25/08/2025	Agosto-2025	32	218	204
7	25/06/2025 - 24/07/2025	Julio-2025	30	193	193

8	27/05/2025 - 24/06/2025	Junio-2025	29	195	202
9	26/04/2025 - 26/05/2025	Mayo-2025	31	209	202
10	27/03/2025 - 25/04/2025	Abril-2025	30	207	207
11	25/02/2025 - 26/03/2025	Marzo-2025	30	212	212
12	26/01/2025 - 24/02/2025	Febrero-2025	30	200	200
13	27/12/2024 - 25/01/2025	Enero-2025	30	171	171
14	27/11/2024 - 26/12/2024	Diciembre-2024	30	223	223
15	27/10/2024 - 26/11/2024	Noviembre-2024	31	215	208
16	26/09/2024 - 26/10/2024	Octubre-2024	31	227	220
17	27/08/2024 - 25/09/2024	Septiembre- 2024	30	223	223

Periodos Reclamados

b. Análisis comparativo de los periodos reclamados 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 a los periodos relacionados:

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
27/12/2025 - 26/01/2026	31	186	180	ítem 2 al 13	201	10.07	170.79	231.21	No
26/11/2025 - 26/12/2025	31	210	203	ítem 3 al 14	203	11.80	167.60	238.40	No
25/10/2025 - 25/11/2025	32	223	209	ítem 4 al 15	202	11.76	166.72	237.28	No
25/09/2025 - 24/10/2025	30	205	205	ítem 5 al 16	204	12.72	165.84	242.16	No
26/08/2025 - 24/09/2025	30	202	202	ítem 6 al 17	205	13.77	163.69	246.31	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.

IV. Conclusiones del análisis:

De acuerdo con el análisis, se informa que, para el periodo reclamado no se observó desviación significativa, razón por la cual la empresa se encontraba exenta de realizar revisión previa a la emisión de la factura.

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en el periodo de noviembre 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) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.
- d) No se presentó desviación significativa de consumo.

En consecuencia, no es procedente eliminar o modificar los consumos que se facturaron toda vez que estos se dieron debido a la diferencia de lecturas tomadas en terreno.

Con miras a identificar los electrodomésticos que demandan mayor cantidad de energía y en lo posible controlar su uso, recomendamos realizar un seguimiento de su equipo de medida. En el siguiente enlace podrá encontrar sugerencias de uso racional de la energía que hemos diseñado para utilizar la energía eléctrica de la forma más eficiente posible: <https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/aprende-con-cens>.

Adicionalmente, le informamos que se generó comprobante para pago dirigido **29690078** por valor total \$ **\$92,947** correspondiente a los valores no objeto de reclamo, el cual se adjunta a la presente respuesta y debe ser cancelado para la presentación de los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos, en caso de no realizarse, la empresa rechazara los recursos.

“ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos.

...Sin embargo, para recurrir el suscriptor o 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”.

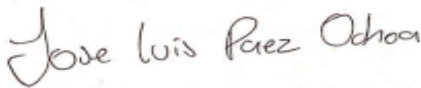
Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P,

RESUELVE

Primero: No acceder a la reclamación presentada por los consumos registrados en los periodos del 27/12/2025 al 26/01/2026, del 26/11/2025 al 26/12/2025, del 25/10/2025 al 25/11/2025, del 25/09/2025 al 24/10/2025, del 26/08/2025 al 24/09/2025, para el usuario número **1054700**, 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,



JOSE LUIS PAEZ OCHOA

TRABAJADOR EN MISIÓN – CANAL ESCRITO

Proceso: 29690078

**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

NIT: 890500514-9

Avenida Aeropuerto 5N – 220 Sevilla, Cúcuta / Tel:5824444

Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002
Grandes Contribuyentes: Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024 - Agentes Retenedores IVAReporta daños y emergencias
marcando gratis**01 8000 414115**o al **115****COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO****29690078**

Fecha de emisión: 16/02/2026 05:54 AM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 1054700-4

Nombre: HENDER ALEXANDER ANTUNEZ PUERTO

Dirección: [REDACTED]

Barrio: URB VILLA BETANIA

Teléfono: [REDACTED]

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 102 - 1281010871

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
47	Aseo	\$56,192
18	Intereses Mora	\$646
53	Alumbrado Publico	\$35,965
58	Aseo Intereses	\$144
TOTAL A PAGAR		\$92,947

Fecha Vencimiento: 16/02/2026

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 547 DE 2002 MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001
De conformidad con el decreto 2150 de 1995, la firma electrónica es una declaración de autenticidad, tiene validez para todos los efectos legales.

José Miguel González Campo - Representante legal de CENS S.A. E.S.P.

ESTIMADO CLIENTE: EXPRESE SUS INCONFORMIDADES CON RELACIÓN AL VALOR FACTURADO A NUESTROS REVISORES FISCALES, KPMG S.A.S. AL APARTADO AEREO
No. 1212 DE MEDELLÍN.LINEA ÉTICA DE CENS: Denuncie conductas ilegales o antiéticas. / E-mail: contactotransparente@epm.com.co - Línea Nacional: 01 8000 522 955.
CENS velará por la reserva de la información del denunciante.**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

NIT: 890500514-9

Avenida Aeropuerto 5N – 220 Sevilla, Cúcuta / Tel:5824444

Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002

Grandes Contribuyentes: Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024 - Agentes Retenedores IVA

CUPÓN PARA EL BANCO

Ref: 1054700

Número de Usuario: 1054700-4

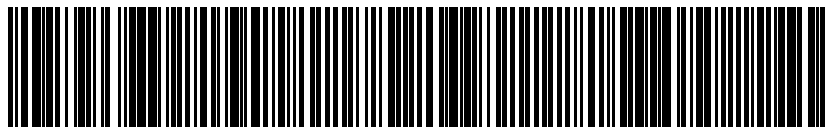
Nombre: HENDER ALEXANDER ANTUNEZ
PUERTO

Dirección: [REDACTED]

Comprobante No: 29690078

Valor: 92,947

Fecha de Vencimiento: 16/02/2026



(415)770998001794(8020)03000105470059(3900)000092947(96)20260216