

CE7214

Cúcuta, 25 de marzo de 2026

	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO: 81491	
PETENTE: LUZ MARINA CABEZAS VERA	
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020004814 - 03/03/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030010345 - 25/03/2026	
Fecha de fijación: 10/04/2026	
Fecha de desfijación: 16/04/2026	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconoce 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>	

20261030010345

Señora

**LUZ MARINA CABEZAS VERA - Número de cliente: 81491**

Teléfono: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20261020004814 de fecha 03/03/2026  
Proceso: 29876217

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. **20261030008878**  
Fecha del acto que se notifica: **12/03/2026**

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

7214

Cúcuta, 12 de marzo de 2026

20261030008878

Señora

**LUZ MARINA CABEZAS VERA** Usuario: **81491**

Teléfono: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Los Patios, Norte De Santander

Asunto: Radicado de entrada 20261020004814 del 03/03/2026

Expediente: 202602233

Estimada Señora,

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.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

### Petición

El 03/03/2026, la Señora Luz Marina Cabezas Vera presentó un escrito a CENS S.A. E.S.P., radicado con el número 20261020004814, en el que solicita:

- 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

Es importante mencionar que en el presente caso solo proceden las reclamaciones contra los últimos 5 periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual regula: Artículo 154 - "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 acuerdo con lo expuesto, analizaremos el consumo facturado en los periodos objeto de la reclamación.

### 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	Costo Unitario	Subsidio recibido	Consumo de subsistencia	Total facturado por concepto de energía eléctrica
1088825066	27/01/2026 - 24/02/2026	27/02/2026	29	208	\$888.059	\$61,924	173 kWh	<b>\$ 122,792</b>
1088121449	27/12/2025 - 26/01/2026	30/01/2026	31	206	\$869.9421	\$59,030	173 kWh	<b>\$ 120,178</b>
1087440192	26/11/2025 - 26/12/2025	30/12/2025	31	227	\$860.5643	\$57,474	173 kWh	<b>\$ 137,874</b>
1086763729	25/10/2025 - 25/11/2025	28/11/2025	32	366	\$909.1769	\$66,053	173 kWh	<b>\$ 266,706</b>
1086075502	25/09/2025 - 24/10/2025	29/10/2025	30	357	\$909.6182	\$66,424	173 kWh	<b>\$ 258,310</b>

### 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
Febrero-2026	27/01/2026 - 24/02/2026	66446	66238	208	208
Enero-2026	27/12/2025 - 26/01/2026	66238	66032	206	206
Diciembre-2025	26/11/2025 - 26/12/2025	66032	65805	227	227
Noviembre-2025	25/10/2025 - 25/11/2025	65805	65439	366	366
Octubre-2025	25/09/2025 - 24/10/2025	65439	65082	357	357

Es decir, para los periodos analizados 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.

### 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 vigentes, 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	27/01/2026 - 24/02/2026	Febrero-2026	29	208	215
2	27/12/2025 - 26/01/2026	Enero-2026	31	206	199
3	26/11/2025 - 26/12/2025	Diciembre-2025	31	227	220
4	25/10/2025 - 25/11/2025	Noviembre-2025	32	366	343
5	25/09/2025 - 24/10/2025	Octubre-2025	30	357	357
6	26/08/2025 - 24/09/2025	Septiembre-2025	30	379	379
7	25/07/2025 - 25/08/2025	Agosto-2025	32	354	332
8	25/06/2025 - 24/07/2025	Julio-2025	30	255	255
9	27/05/2025 - 24/06/2025	Junio-2025	29	210	217
10	26/04/2025 - 26/05/2025	Mayo-2025	31	273	264
11	27/03/2025 - 25/04/2025	Abril-2025	30	257	257
12	25/02/2025 - 26/03/2025	Marzo-2025	30	230	230
13	26/01/2025 - 24/02/2025	Febrero-2025	30	347	347
14	27/12/2024 - 25/01/2025	Enero-2025	30	194	194
15	27/11/2024 - 26/12/2024	Diciembre-2024	30	50	50
16	27/10/2024 - 26/11/2024	Noviembre-2024	31	103	100
17	26/09/2024 - 26/10/2024	Octubre-2024	31	92	89

Periodo reclamado

- 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	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
27/01/2026 - 24/02/2026	29	208	215	ítem 2 al 13	283	61.10	99.70	466.30	No
27/12/2025 - 26/01/2026	31	206	199	ítem 3 al 14	283	61.69	97.93	468.07	No
26/11/2025 - 26/12/2025	31	227	220	ítem 4 al 15	269	88.29	4.13	533.87	No
25/10/2025 - 25/11/2025	32	366	343	ítem 5 al 16	249	96.43	0.00	538.29	No
25/09/2025 - 24/10/2025	30	357	357	ítem 6 al 17	226	99.70	0.00	525.10	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 los periodos objeto de reclamación 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:

- Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calculó con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- No presentó desviación significativa en el consumo.
- Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Por otro lado, es importante destacar que, en su caso particular, esta electrificadora aplica un descuento de hasta el 50% sobre el consumo de subsistencia (los primeros 173 kilovatios consumidos) para los usuarios del estrato 2. Una vez superado este límite de consumo, el precio unitario del kilovatio de energía se cobra a tarifa plena (sin subsidio), lo que provoca un incremento en el valor total a pagar.

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 link 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>.

En consecuencia, y atendiendo a lo expuesto, procedemos a dar respuesta de manera detallada y fundada a cada una de las solicitudes presentadas, en los siguientes términos:

En atención a su primera (1) solicitud, le informamos que se efectuó un análisis detallado de los cinco periodos objeto de reclamación, el cual incluyó la verificación de las lecturas registradas y la comparación del comportamiento del consumo en cada periodo respecto del histórico del inmueble.

Como resultado de dicho análisis, se determinó que las lecturas registradas corresponden a lecturas reales y no presentan desviaciones significativas respecto del comportamiento histórico, por lo cual no se configuró ningún indicio técnico que justificara la apertura de una investigación previa o la activación de procedimientos adicionales de verificación.

En consecuencia, y conforme a la Ley 142 de 1994 y al Contrato de Condiciones Uniformes, se concluye que los consumos facturados reflejan el comportamiento real del servicio en el inmueble.

En cuanto a su segunda (2) solicitud y teniendo en cuenta que el análisis realizado no evidenció errores en la medición, en la toma de lecturas ni en la facturación, y que no se identificaron desviaciones anormales o inconsistencias en los periodos reclamados, no se establece la existencia de consumos “mal tomados” que deban ser eliminados o ajustados.

Sobre la aplicación del artículo 155 de la Ley 142 de 1994 respecto de los valores no reclamados expuesta en su tercera (3) solicitud, le recordamos que el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 establece que, durante la tramitación de una reclamación, el usuario debe cancelar los valores no discutidos, mientras que los valores expresamente reclamados no podrán ser exigidos para efectos de suspensión del servicio hasta que exista una decisión de fondo debidamente motivada.

En cumplimiento de dicha disposición, no se adelantará la suspensión del servicio por los valores que están siendo reclamados en el presente trámite, sin embargo, el usuario deberá continuar cancelando los montos no discutidos que aparezcan en la facturación ordinaria.

Adjunto a esta notificación, enviamos el comprobante con las sumas que no son objeto de reclamo, por un valor de **\$97,476**. Estos valores deberán ser pagados en su totalidad para que el usuario pueda interponer los recursos legales, según lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 sobre el pago de los recursos. En caso de no realizarse el pago, la empresa rechazará el recurso.

En caso de que, en futuras solicitudes, desee recibir la notificación electrónica de la respuesta, deberá autorizarlo de manera expresa, conforme a lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 y de acuerdo con lo señalado en el concepto SSPD 0000433 de 2025.

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

**Primero:** No acceder a la reclamación presentada por el consumo facturado en los periodos del 27/01/2026 al 24/02/2026, del 27/12/2025 al 26/01/2026, del 26/11/2025 al 26/12/2025, del 25/10/2025 al 25/11/2025 y del 25/09/2025 al 24/10/2025 por el usuario número 81491, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** Comunicar que 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



Grupo epr  
NIT: 890500514-9



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.

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:



Cordialmente,

**LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE**  
Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso: 29876217

**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