



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 06 de abril de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	39422
PETENTE:	YAQUELINE PEÑARANDA BAUTISTA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020004815 - 03/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030011272 - 06/04/2026
Fecha de fijación:	15/04/2026
Fecha de desfijación:	21/04/2026
<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>	



20261030011272

Señora

YAQUELINE PEÑARANDA BAUTISTA Número de cliente: **39422**

Dirección:

Correo:

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020004815 de fecha 03/03/2026
Proceso: 29879910

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. **20261030010052**

Fecha del acto que se notifica: **20/03/2026**

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

Cúcuta, 20 de marzo de 2026

20261030010052

Señora
YAQUELINE PEÑARANDA BAUTISTA - Usuario 39422

Dirección: [REDACTED]

Correo: [REDACTED]

Celular: [REDACTED]

San José de Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020004815 del 03/03/2026
Expediente: 000000141981 / Proceso: 29879910

Estimada señora Yaqueline,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D – Canal Escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

La señora Yaqueline Peñaranda Bautista, presentó ante CENS S.A. E.S.P., reclamación con radicado y fecha en el asunto, en el que, actuando en calidad de usuaria del servicio, del inmueble ubicado en la dirección Avenida 28 9AN-31 Manzana C Lote 1 barrio Tucunaré, del municipio de Cúcuta, identificado con el número de usuario 39422, manifiesta inconformidad con 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 a 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.

- En atención a lo anterior, y para responder su primera (1) y segunda (2) pretensión, informamos que 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: “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. El sexto periodo que indica el usuario en la reclamación corresponde a septiembre 2025 y no será analizado por superar los 5 meses indicados líneas arriba.

A continuación, analizaremos los consumos facturados en los periodos objeto de la reclamación:

Periodos reclamados		
No.	Mes facturado	Periodo de Facturación
1	Febrero-2026	23/01/2026 - 21/02/2026
2	Enero-2026	23/12/2025 - 22/01/2026
3	Diciembre-2025	22/11/2025 - 22/12/2025
4	Noviembre-2025	22/10/2025 - 21/11/2025
5	Octubre-2025	21/09/2025 - 21/10/2025

1. **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						
No.	Mes facturado	Periodos de Facturación	Lectura anterior	Lectura actual	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
1	Febrero-2026	23/01/2026 - 21/02/2026	51.555	51.745	190	190
2	Enero-2026	23/12/2025 - 22/01/2026	51.253	51.555	302	302
3	Diciembre-2025	22/11/2025 - 22/12/2025	50.932	51.253	321	321
4	Noviembre-2025	22/10/2025 - 21/11/2025	50.870	50.932	62	62
5	Octubre-2025	21/09/2025 - 21/10/2025	50.629	50.870	241	241

Es decir, para los periodos analizados los consumos facturados se establecieron 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.

2. **Análisis de la posible existencia de desviación significativa:** A fin de validar si en los periodos reclamados se presenta una anomalía en los consumos 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 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					
No.	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1	23/01/2026 - 21/02/2026	Febrero-2026	30	190	190
2	23/12/2025 - 22/01/2026	Enero-2026	31	302	292
3	22/11/2025 - 22/12/2025	Diciembre-2025	31	321	311
4	22/10/2025 - 21/11/2025	Noviembre-2025	31	62	60
5	21/09/2025 - 21/10/2025	Octubre-2025	31	241	233
6	21/08/2025 - 20/09/2025	Septiembre-2025	31	392	379
7	22/07/2025 - 20/08/2025	Agosto-2025	30	354	354
8	21/06/2025 - 21/07/2025	Julio-2025	31	361	349
9	22/05/2025 - 20/06/2025	Junio-2025	30	364	364
10	22/04/2025 - 21/05/2025	Mayo-2025	30	361	361
11	22/03/2025 - 21/04/2025	Abril-2025	31	358	346
12	21/02/2025 - 21/03/2025	Marzo-2025	29	350	362
13	22/01/2025 - 20/02/2025	Febrero-2025	30	348	348
14	22/12/2024 - 21/01/2025	Enero-2025	31	330	319
15	23/11/2024 - 21/12/2024	Diciembre-2024	29	313	324
16	23/10/2024 - 22/11/2024	Noviembre-2024	31	373	361
17	22/09/2024 - 22/10/2024	Octubre-2024	31	364	352

Los cuadros resaltados en color verde son los analizados

- 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:

Análisis comparativo de los periodos reclamados										
No.	Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Rango Histórico	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	23/01/2026 - 21/02/2026	30	190	190	Ítems 2 a 13	313,00	85,54	56,38	569,62	NO

2	23/12/2025 - 22/01/2026	31	302	292	Ítems 3 a 14	316,00	85,31	60,07	571,93	NO
3	22/11/2025 - 22/12/2025	31	321	311	Ítems 4 a 15	317,00	85,33	61,01	572,99	NO
4	22/10/2025 - 21/11/2025	31	62	60	Ítems 5 a 16	342,00	36,46	232,62	451,38	SÍ
5	21/09/2025 - 21/10/2025	31	241	233	Ítems 6 a 17	352,00	16,00	304,00	400,00	SÍ

* 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 meses de octubre periodo del 21/09/2025 – 21/10/2025 y noviembre periodo del 22/10/2025 – 21/11/2025 objetos de reclamo, se configuró desviación significativa. Sin embargo, nuestra empresa aplicó el análisis por analítica de datos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 en el numeral 6, parágrafo 2, inciso segundo de la resolución CREG 105 del 2024.

“Parágrafo 2º. Siempre que se inicia una investigación por desviaciones significativas la empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.”

La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual deberá ser debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la empresa estará obligada a realizarla”.

Para el caso en particular al usuario 39422 se le informó en las facturas No.1085987428 correspondiente a octubre y No.1086695645 correspondiente a noviembre:

“Estimado usuario: se detectó una desviación por bajo consumo. Tras verificar su lectura se procedió a facturar por diferencias en lectura. Si no corresponde a su consumo, puede solicitar revisión por desviación significativa.”

Información de consumo / Detalle del servicio de energía					
Activa	Lectura	kWh	Reactiva	Lectura	KVARh
Actual	50870	241	Actual		
Anterior	50629		Anterior		

ESTIMADO USUARIO: SE DETECTÓ UNA DESVIACIÓN POR BAJO CONSUMO. TRAS VERIFICADA SU LECTURA SE PROCEDIÓ A FACTURAR POR DIFERENCIAS EN LECTURA. SI NO CORRESPONDE A SU CONSUMO, PUEDE SOLICITAR REVISIÓN POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.

Información de consumo / Detalle del servicio de energía					
Activa	Lectura	kWh	Reactiva	Lectura	kVARh
Actual	50932	62	Actual		
Anterior	50870		Anterior		

ESTIMADO USUARIO: SE DETECTÓ UNA DESVIACIÓN POR BAJO CONSUMO. TRAS VERIFICADA SU LECTURA SE PROCEDIÓ A FACTURAR POR DIFERENCIAS EN LECTURA. SI NO CORRESPONDE A SU CONSUMO, PUEDE SOLICITAR REVISIÓN POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.

Nuestra empresa contempla unas reglas determinísticas para no realizar revisión previa por desviación significativa. Para este caso en particular, el consumo del usuario disminuyó. Esta exclusión tiene como objetivo evitar revisiones innecesarias cuando el consumo es bajo debido a razón justificadas:

Para el mes de noviembre tenemos la siguiente situación,

- Consumo menor o igual al consumo de subsistencia: El consumo de subsistencia es por definición la cantidad mínima de energía mensual que se requiere para cubrir las necesidades energéticas en un hogar.

El consumo de 62 kilovatios, el cual, generó desviación significativa, es menor al consumo de subsistencia (173 kilovatios), siendo este último la cantidad mínima de energía mensual que se requiere para uso de un inmueble. En ese orden de ideas, la regla de exclusión evita que se inicien revisiones por consumos cuando existen razones justificadas para dicha reducción, contribuyendo a una aplicación más equitativa y racional del procedimiento de revisión de consumo.

- Ahora bien, para los meses de diciembre 2025, enero y febrero 2026, objetos de reclamo 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 los periodos objeto de reclamo son correctos 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 presentó desviación significativa en el consumo.
 - d) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

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>

- Frente a su tercera (03) pretensión, le informamos que esta electrificadora no tendrá en cuenta la falta de pago de los consumos reclamados como causal de suspensión del servicio, mientras el reclamo esté en trámite de respuesta. Esto en concordancia con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Decide

Primero: No acceder a la reclamación por consumos facturados en los periodos comprendidos de febrero 23/01/2026 – 21/02/2026, enero 23/12/2025 – 22/01/2026, diciembre 22/11/2025 – 22/12/2025, noviembre 22/10/2025 – 21/11/2025 y octubre 21/09/2025 – 21/10/2025, para el usuario No.39422, 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,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO