

CE7214

Cúcuta, 10 de abril de 2026

 <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	1004993
PETENTE:	MILENA DE PILAR SANCHEZ ROA
TIPO DE RESPUESTA:	General <input type="checkbox"/> Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020006033 - 17/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030012020 - 10/04/2026
Fecha de fijación:	20/04/2026
Fecha de desfijación:	24/04/2026
<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>	

20261030012020

Señora

**MILENA DE PILAR SANCHEZ ROA** Número de cliente: **1004993**

Teléfono: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20261020006033 de fecha 17/03/2026  
Proceso: 30046281

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. **20261030010676**

Fecha del acto que se notifica: **27/03/2026**

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, 27 de marzo de 2026

20261030010676

Señora

**MILENA DE PILAR SANCHEZ ROA** Usuario: **1004993**

Teléfono: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Los Patios, Norte De Santander

Asunto: Radicado de entrada 20261020006033 del 17/03/2026

Expediente: 202602769

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 17/03/2026, la Señora Milena De Pilar Sanchez Roa presentó un escrito a CENS S.A. E.S.P., radicado con el número 20261020006033, 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 cuento 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
1088811131	27/01/2026 - 24/02/2026	27/02/2026	29	61	\$888.059	\$ 21,834	61 kWh	<b>\$ 32,338</b>
1088125515	27/12/2025 - 26/01/2026	30/01/2026	31	41	\$869.9421	\$ 13,990	41 kWh	<b>\$ 21,678</b>
1087444987	26/11/2025 - 26/12/2025	30/12/2025	31	31	\$860.5643	\$ 10,299	31 kWh	<b>\$ 16,378</b>
1086766095	25/10/2025 - 25/11/2025	28/11/2025	32	33	\$909.1769	\$ 12,600	33 kWh	<b>\$ 17,403</b>
1086071960	25/09/2025 - 24/10/2025	29/10/2025	30	26	\$909.6182	\$ 9,983	26 kWh	<b>\$ 13,667</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	4429	4368	61	61
Enero-2026	27/12/2025 - 26/01/2026	4368	4327	41	41
Diciembre-2025	26/11/2025 - 26/12/2025	4327	4296	31	31
Noviembre-2025	25/10/2025 - 25/11/2025	4296	4263	33	33
Octubre-2025	25/09/2025 - 24/10/2025	4263	4237	26	26

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	61	63
2	27/12/2025 - 26/01/2026	Enero-2026	31	41	40
3	26/11/2025 - 26/12/2025	Diciembre-2025	31	31	30
4	25/10/2025 - 25/11/2025	Noviembre-2025	32	33	31
5	25/09/2025 - 24/10/2025	Octubre-2025	30	26	26
6	26/08/2025 - 24/09/2025	Septiembre-2025	30	22	22
7	25/07/2025 - 25/08/2025	Agosto-2025	32	29	27
8	25/06/2025 - 24/07/2025	Julio-2025	30	32	32
9	27/05/2025 - 24/06/2025	Junio-2025	29	31	32
10	26/04/2025 - 26/05/2025	Mayo-2025	31	34	33
11	27/03/2025 - 25/04/2025	Abril-2025	30	20	20
12	25/02/2025 - 26/03/2025	Marzo-2025	30	28	28
13	26/01/2025 - 24/02/2025	Febrero-2025	30	22	22
14	27/12/2024 - 25/01/2025	Enero-2025	30	29	29
15	27/11/2024 - 26/12/2024	Diciembre-2024	30	25	25
16	27/10/2024 - 26/11/2024	Noviembre-2024	31	31	30
17	26/09/2024 - 26/10/2024	Octubre-2024	31	26	25

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	61	63	ítem 2 al 13	29	5.41	12.77	45.23	Si
27/12/2025 - 26/01/2026	31	41	40	ítem 3 al 14	28	4.19	15.43	40.57	No
26/11/2025 - 26/12/2025	31	31	30	ítem 4 al 15	27	4.19	14.43	39.57	No
25/10/2025 - 25/11/2025	32	33	31	ítem 5 al 16	27	4.12	14.64	39.36	No
25/09/2025 - 24/10/2025	30	26	26	ítem 6 al 17	27	4.15	14.55	39.45	No

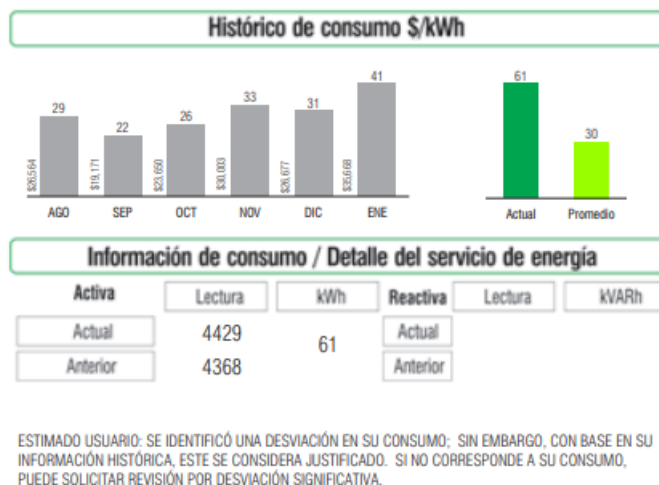
\* La desviación estándar se calcula con base en la cláusula 32 B del CCU, acorde con la regulación expedida por la CREG en la Resolución 105 007 de 2024.

\* 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 durante los periodos comprendidos entre el 27/12/2025 y el 26/01/2026, el 26/11/2025 y el 26/12/2025, el 25/10/2025 y el 25/11/2025, así como entre el 25/09/2025 y el 24/10/2025, no se evidenció una desviación significativa en el consumo que ameritara la realización de una investigación previa por parte de esta empresa prestadora del servicio.

No obstante, para el periodo comprendido entre el 27/01/2026 y el 24/02/2026 sí se presentó una variación significativa en el consumo. Sin embargo, no se efectuó revisión técnica, toda vez que se verificó que el incremento correspondió al aumento del tope de subsistencia, información que fue debidamente incluida en la factura, tal como se muestra a continuación:



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.

c) 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 **\$99,409**. 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 SSPD0000433 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 1004993, 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 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: 30046281

**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****30046281**

Fecha de emisión: 27/03/2026 09:24 AM

**DATOS DEL CLIENTE**

Número de Usuario: 1004993-5

Nombre: MONICA ALEXANDRA SERRANO DURAN

Dirección: [REDACTED]

Barrio: URB VILLA BETANIA

Teléfono: [REDACTED]

**DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL**

Ruta de lectura: 102 - 1281010942

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
47	Aseo	\$86,043
18	Intereses Mora	\$376
53	Alumbrado Publico	\$12,234
58	Aseo Intereses	\$756
<b>TOTAL A PAGAR</b>		<b>\$99,409</b>

Fecha Vencimiento: 27/03/2026

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 547 DE 1994 MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001  
De conformidad con el decreto 2150 de 1995, la firma manifiesta su conformidad con el presente documento.

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.

Grupo epm

**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: 1004993

Número de Usuario: 1004993-5

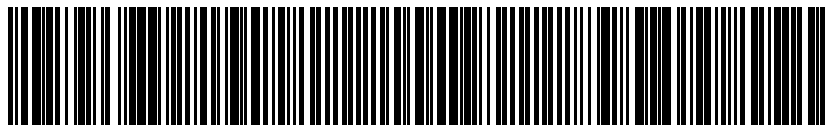
Nombre: MONICA ALEXANDRA SERRANO  
DURAN

Dirección: [REDACTED]

Comprobante No: 30046281

Valor: 99,409

Fecha de Vencimiento: 27/03/2026



(415)770998001794(8020)03000100499380(3900)000099409(96)20260327