

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1141089
PETENTE:	NANCY LISBETH BAYONA PEREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto [X]
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020016048 - 09/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030028247 - 13/08/2026
Fecha de fijación:	22/09/2026
Fecha de desfijación:	28/09/2026
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."	

CE7214

Cúcuta, 13 de agosto de 2026

20261030028247

Señora
NANCY LISBETH BAYONA PEREZ Usuario 1141089

Dirección: [REDACTED]

Correo: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020016048 de fecha 09 de julio del 2026
Proceso: 31367682

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. **20261030026517**
Fecha del acto que se notifica: **30 de julio de 2026**

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.

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,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 30 de julio de 2026

20261030026517

Señora

NANCY LISBETH BAYONA PEREZ No Usuario **1141089**

Calle 12 Lote 18 Barrio García Herreros

Correo electrónico: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020016048 del 09/07/2026
Número de Expediente: 202507116

Reciba un cordial saludo Estimada señora Nancy,

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, 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

Petición

La señora Nancy Lisbeth Bayona Perez, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito con radicado y fecha del asunto del presente acto administrativo, en el que obrando como usuario del servicio de energía eléctrica del usuario No 1141089 presenta reclamación con base en las siguientes pretensiones las cuales se transcriben a continuación:

Al predio se le factura consumos, se le miden presuntamente toma mal de lectura que contradicen la ley, por lo tanto, el periodo señalado en la ley y el contrato de condiciones uniformes.

Por lo que solicito lo siguiente:

- 1. Que se revisen los consumos de los 5 periodos de conformidad con la ley 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

Previo al análisis de los consumos de energía reclamados, procede esta electrificadora a resolver algunas de las pretensiones planteadas en su reclamación. Veamos:

Frente a su solicitud expuesta en la tercera (3) pretensión, informamos que la congelación de valores es una medida implementada en aquellos casos en los que, el análisis de consumos se encuentre suspendido por el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En su caso particular, la presente reclamación hace las veces de primera instancia y por ende, no se considera procedente la congelación de valores en reclamación. Sin embargo, se reitera que su falta de pago no será tomada en cuenta como causal de suspensión del servicio.

En lo que respecta a su solicitud de expedición de una nueva factura la cual no contenga los valores en reclamación, le informamos que se generó comprobante para pago dirigido 31367682 por valor total de \$7,897,131, el cual comprende los valores que no son objeto de reclamo y se adjunta a la presente respuesta debiendo 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”.

Aclarado lo anterior, le 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.

Respecto a sus peticiones uno (1) y dos (2), 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”.*

Periodo para analizar en el presente acto administrativo: a continuación, analizaremos el consumo facturado en los periodos de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026:

Mes facturado	Periodos de Facturación	Consumo facturado
Junio-2026	07/05/2026 al 05/06/2026	250

Mayo-2026	07/04/2026 al 06/05/2026	247
Abril-2026	07/03/2026 al 06/04/2026	238
Marzo-2026	06/02/2026 al 06/03/2026	230
Febrero-2026	06/01/2026 al 05/02/2026	253

Con base en ello, se procedió a analizar en nuestro sistema comercial el usuario encontrando que, para los periodos mencionados anteriormente, los consumos facturados se consideran correctos dado que 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 de medir el consumo por el servicio prestado al usuario, consagrada en el artículo 146 la Ley 142 de 1994, entre otras disposiciones normativas.

1. Cálculo de los kilovatios facturados

Al revisar los detalles de cómo se calcularon los kilovatios facturados, encontramos que se dieron con base en las lecturas tomadas en el 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
Junio-2026	07/05/2026 - 05/06/2026	9042	8792	250	250
Mayo-2026	07/04/2026 - 06/05/2026	8792	8545	247	247
Abril-2026	07/03/2026 - 06/04/2026	8545	8307	238	238
Marzo-2026	06/02/2026 - 06/03/2026	8307	8077	230	230
Febrero-2026	06/01/2026 - 05/02/2026	8077	7824	253	253

Por consiguiente, se evidencia 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. Cálculo del consumo

A continuación, explicaremos cómo se ha obtenido el consumo facturado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida del usuario, tomando como ejemplo el último periodo facturado y reclamado:

Consumo		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	07/05/2026 - 05/06/2026	9042
Lectura anterior	07/04/2026 - 06/05/2026	8792
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		250

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

De acuerdo con lo expuesto, se logra determinar que hasta el momento no se detectan errores o inconsistencias en los valores facturados por concepto de energía.

3. 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”.

Realizaremos el análisis de desviación del consumo 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:

Tabla Histórico Consumos					
Ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1	07/05/2026 - 05/06/2026	Junio-2026	30	250	250
2	07/04/2026 - 06/05/2026	Mayo-2026	30	247	247
3	07/03/2026 - 06/04/2026	Abril-2026	31	238	230
4	06/02/2026 - 06/03/2026	Marzo-2026	29	230	238
5	06/01/2026 - 05/02/2026	Febrero-2026	31	253	245
6	06/12/2025 - 05/01/2026	Enero-2026	31	280	271
7	06/11/2025 - 05/12/2025	Diciembre-2025	30	262	262

8	07/10/2025 - 05/11/2025	Noviembre-2025	30	337	337
9	07/09/2025 - 06/10/2025	Octubre-2025	30	323	323
10	07/08/2025 - 06/09/2025	Septiembre-2025	31	362	350
11	08/07/2025 - 06/08/2025	Agosto-2025	30	387	387
12	07/06/2025 - 07/07/2025	Julio-2025	31	371	359
13	08/05/2025 - 06/06/2025	Junio-2025	30	418	418
14	08/04/2025 - 07/05/2025	Mayo-2025	30	380	380
15	08/03/2025 - 07/04/2025	Abril-2025	31	363	351
16	08/02/2025 - 07/03/2025	Marzo-2025	28	387	415
17	09/01/2025 - 07/02/2025	Febrero-2025	30	542	542

 Periodos reclamados

- 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 de consumos									
Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
07/05/2026 05/06/2026	30	250	250	ítem 2 al 13	306	61.82	120.54	491.46	No
07/04/2026 06/05/2026	30	247	247	ítem 3 al 14	317	62.24	130.28	503.72	No
07/03/2026 06/04/2026	31	238	230	ítem 4 al 15	327	56.97	156.09	497.91	No
06/02/2026 06/03/2026	29	230	238	ítem 5 al 16	342	54.96	177.12	506.88	No
06/01/2026 05/02/2026	31	253	245	ítem 6 al 17	366	70.58	154.26	577.74	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.

Que, de acuerdo con lo expuesto, no se evidencia que se presente desviación en los periodos objeto de reclamo que requieran la presencia de investigación por parte de la empresa.

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto de reclamo son correctos dado que:

- a) Tiene 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 presentaron desviación significativa en el consumo.
- d) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Tampoco se observan errores en la facturación, que implique la corrección de las facturas debido a que éstas se calcularon con base en la diferencia de lecturas de un periodo a otro, como lo ordena el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1. *Por diferencia de lecturas:* Cuando el equipo de medida esté funcionando correctamente, el consumo facturable se establecerá por la diferencia en el registro de dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicando esta diferencia por el factor de equipo de medida.

Así las cosas, nos permitimos indicarle que, una vez realizado el análisis anterior, se pudo evidenciar que los consumos fueron facturados de manera correcta y su análisis de desviación se realizó teniendo en cuenta los consumos liquidados en las facturas anteriores. En consecuencia, no es procedente ajustar los consumos facturados.

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, 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:

Decide

Primero: No Acceder a la reclamación presentada por los consumos facturados en los periodos del 07/05/2026 al 05/06/2026, 07/04/2026 al 06/05/2026, 07/03/2026 al 06/04/2026, 06/02/2026 al 06/03/2026 y del 06/01/2026 al 05/02/2026 para el usuario No. **1141089**, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

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: 31367682

COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

31367682

Fecha de emisión: 30/07/2026 06:58 PM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 1141089-0
Nombre: NANCY LISTETH BAYONA PEREZ
Dirección:
Barrio: GARCIA HERREROS
Teléfono:

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 107 - 1433153755

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
2	Cuota Financiación Conexos	\$33,283
15	Interes Conexos	\$29,915
3	Energia	\$5,645,296
6	Intereses A Financiar	\$2,360
35	Iva	\$88,933
11	Materiales Y Mano De Obra	\$253,354
47	Aseo	\$873,757
14	Financiación Revisión/Aprobacion	\$188,130
18	Intereses Mora	\$13,291
20	Instalacion Medidor	\$168,556
53	Alumbrado Publico	\$82,458
58	Aseo Intereses	\$41,505
103	Interes Mora New	\$476,293
TOTAL A PAGAR		\$7,897,131

Fecha Vencimiento: 30/07/2026

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 143 DE 1994 MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001
De conformidad con el decreto 2150 de 1995, la firma manifiesta que la información contenida en esta factura es veraz y correcta.

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.

LÍNEA 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

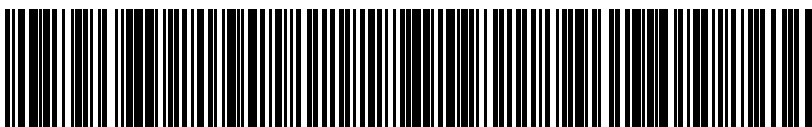
Somos Autorretenedores a título de Renta: Resolución 547 del 25 de Enero de 2002

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

CUPÓN PARA EL BANCO

Ref: 1141089

Número de Usuario: 1141089-0
Nombre: NANCY LISTETH BAYONA PEREZ
Dirección:
Comprobante No: 31367682
Valor: 7,897,131
Fecha de Vencimiento: 30/07/2026



(415)7709998001794(8020)03000114108924(3900)0007897131(96)20260730