

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 47662	
PETENTE: CIRO ANTONIO BAYONA	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020001332 - 21/01/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030013380 - 07/04/2025	
Fecha de fijación: 06/05/2025	
Fecha de desfijación: 12/05/2025	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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>	

7214

Cúcuta, 07 de abril de 2025

Señor

CIRO ANTONIO BAYONA Número de cliente: **471662**

Dirección: Kardex 805-300 Vereda La Loma

Teléfono: 3125893331

Hacarí, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020001332 de fecha 21-01-2025

Reciba un cordial saludo:

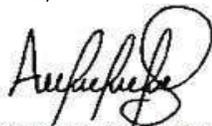
CENS S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa, relacionada con el número del asunto, a través del presente aviso:

Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030011572**
Fecha del acto que se notifica: **25 de marzo de 2025**

Frente a la decisión adjunta se acepta el Recurso de Apelación, el cual se concede en el efecto suspensivo y, para tales efectos, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios copia del expediente.

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,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO
Proceso: 24953258

20251030013380

CE7214

Cúcuta, 25 de marzo de 2025

20251030011572

Señor

CIRO ANTONIO BAYONA - Usuario 471662

Dirección: KDX 805-300 Vereda La Loma

Celular: 3125893331

Hacarí, Norte de Santander

Asunto: Radicado: 20251020001332 del 21/01/2025
Expediente: 202409417 / Proceso: 24953258

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto contra el acto administrativo con radicado 24538138 del 20/12/2024, que fue notificado personalmente el 21/01/2025 bajo proceso 24876680

Apreciado señor Ciro,

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, al líder Conexión con Clientes y Territorios 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 los siguientes:

Antecedentes

El 20/12/2024, mediante petición verbal el señor Ciro Antonio Bayona Barbosa, identificado con cédula número 88283235, celular 3125893331, reclama por 801, 661 y 641 kilovatios, de los periodos 24-03-2024 al 28-05-2024, del 29-05-2024 al 27-07-2024 y del 28-07-2024 al 25-09-2024, usuario argumenta que realizaron un cambio de poste y a raíz de dicho cambio el consumo de su vecino lo está registrando su vivienda, autoriza cobro de la revisión.

La respuesta a dicha petición se emitió mediante acto administrativo 24538138 del 13/01/2025 en el cual se verificó en el sistema la información y la normatividad pertinente y se determinó que:

“Consecuente con lo antes expuesto, esta electrificadora no encuentra procedente acceder a la reclamación interpuesta debido a que tal y como se mencionó el consumo fue liquidado por lecturas reales. Visto lo anterior se confirma los consumos objeto de la reclamación.(...)”

(...) Contra esta decisión 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 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 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.”

Recurso de reposición en subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, el peticionario interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación radicado con el 20251020001332 del 21/01/2025, argumentando lo siguiente:

1. *Manifiesta inconformidad con los cobros facturados desde marzo hasta septiembre de 2024, de 801, 661 y 641 kilovatios hora, afirma son de su vecino, pues, desde que cambiaron un poste trocaron las líneas.*

Que, revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	24538138	20/12/2024
2	Acto administrativo	24538138	13/01/2025
3	Notificación personal	24876680	21/01/2025
4	Recurso de Reposición y subsidio apelación	20251020001332	21/01/2025
5	Periodo probatorio	20251030004862	06/02/2025

Considerando

Inicialmente le informamos que, para dar trámite a s solicitud, CENS S.A. E.S.P., decretó apertura de periodo de probatorio entre el 07/02/2025 hasta el 20/03/2025 con el propósito de ejecutar inspección en terreno que permita validar el estado de la conexión del medidor.

Efectuadas las verificaciones, CENS S.A. E.S.P, considera que el escrito presentado cumple con los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que procede la Líder Conexión con clientes y territorios a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

Que las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho, para el caso

que nos ocupa, es procedente y oportuna la interposición del Recurso de Reposición, en concordancia con lo dispuesto en la normatividad vigente que rige para los servicios públicos domiciliarios.

En razón a lo anterior, es importante tener en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual estipula que *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*, con el fin de que las situaciones jurídicas adquieran certeza y no se mantenga latente la posibilidad de atacar el contenido de la facturación por un tiempo indeterminado.

- Análisis de los periodos reclamados.

CONSUMOS RECLAMADOS			
Mes facturado	Periodo	Consumo	Observación
Octubre 2024	28/07/2024 – 25/09/2024	641	Consumo
Agosto 2024	29/05/2025 – 27/07/2024	661	Consumo
Junio 2024	24/03/2024 – 28/05/2024	801	Consumo

De acuerdo con lo anterior, entraremos a detallar cada periodo de facturación y los consumos que se facturaron en él.

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, 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.

- **Análisis de lecturas de los periodos reclamados**

Veamos en detalle los consumos a analizar y las lecturas tomadas al equipo de medida instalado en el inmueble del usuario,

LECTURAS DEL MEDIDOR EN LOS PERIODOS RECLAMADOS			
Fecha de Lectura	Tipo Lectura	Lectura Terreno	Lectura Facturada
25/09/2024	Real	22320	22320
27/07/2024	Real	21679	21679
28/05/2024	Real	21018	21018

Con lo anterior se confirma que CENS ha facturado con base en las lecturas tomadas en el medidor instalado.

- **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:

CÁLCULO DE CONSUMO		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	28/07/2024 - 25/09/2024	22320
Lectura anterior	29/05/2024 - 27/07/2024	21679
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		641

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

De lo anterior se concluye que no se detectan errores o inconsistencias en los consumos facturados.

- **Análisis de la posible existencia de desviación significativa.**

Para iniciar este análisis, es importante mencionar que la desviación significativa es el aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que, comparados con los promedios los últimos seis (6) periodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) periodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales, sean superiores a los porcentajes de variación definidos en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS.

De presentarse una desviación significativa, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 establece la obligación que tiene la empresa de investigar las causas de esta, previamente a la emisión de la factura de servicios públicos.

Así las cosas, se procederá a aplicar a los consumos en reclamación de acuerdo con dos procedimientos, teniendo en cuenta que hubo una actualización a partir del 25 de julio de 2024. Por lo que los siguientes periodos de 23/05/2024 a 23/07/2024 se aplicaran con el anterior procedimiento explicado a continuación y el periodo de agosto con la actualización realizada 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.*

El procedimiento establecido en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS, cláusula 20, numeral 12, a fin de identificar si se configuró o no una

desviación significativa:

Paso 1 – Identificación del consumo promedio (CP), se calcula el consumo promedio sumando los consumos individuales anteriores y dividiendo por 6 (mensual), 3 (bimestral) ó 2 (trimestral) dependiendo de los periodos de facturación.

Paso 2 – Comparación del consumo reclamado con el consumo promedio (CP) para identificar el % de variación, la cual se calcula de la siguiente manera

Fórmula:

$$\text{Variación (\%)} = \left| \frac{CA - CP}{CP} \right| * 100$$

De donde:

Variación (%)

Es el porcentaje de aumento o disminución del consumo actual (CA) respecto al consumo promedio (CP) del usuario, se considera válido independientemente que el resultado sea positivo o negativo.

CA

Consumo actual reclamado del usuario.

CP

Consumo promedio del usuario.

Paso 3 – Ubicación del consumo promedio en los rangos de la tabla No.1 de porcentajes de variación.

Tabla No.1		
Rango	Consumo Promedio (kWh)	Variación Permitido
1	Desde 1 a 50	400%
2	Desde 51 a 100	200%
3	Desde 101 a 300	100%
4	Desde 301 a 700	80%
5	Desde 701 en adelante	50%

Paso 4 – Validar si el resultado del porcentaje de variación superó el permitido para el rango.

Con base en lo anterior, a continuación, se incluye un cuadro con el detalle del análisis de desviación aplicado al periodo de junio – julio, objeto de reclamación:

ANÁLISIS PARA DETERMINAR CONSUMOS CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA								
Periodo hasta	Consumo	C1	C2	C3	Consumo promedio	Variación	Rango	¿Consumo con desviación significativa?
24/03/2024 – 28/05/2024	801	770	432	461	554	44%	4	NO

Nota: Los valores de las columnas identificadas con C1, C2 y C3, corresponden a los consumos registrados los tres periodos anteriores al periodo en reclamación.

- Conclusiones del análisis periodo junio - julio 2024**

Del análisis realizado se concluyó que el consumo objeto de reclamación no presentó variaciones que superen el índice establecido para los clientes de rango cuatro (04), correspondiente a 80% en consecuencia, no constituyen desviaciones significativas susceptibles de ser investigadas por esta electricadora. Teniendo en cuenta lo anterior, la Empresa no encuentra procedente realizar ajustes o modificaciones sobre los consumos objeto de reclamación.

Así mismo para analizar los periodos: de **agosto y octubre de 2024** le informamos lo siguiente:

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	Fecha publicación tarifa aplicada	Costo Unitario	Subsidio recibido	Total facturado por concepto de energía eléctrica
1076362648	29/05/2024 - 27/07/2024	21/08/2024	60	661	20/06/2024	\$946.8372	-\$120,518	\$532,341
1077733339	28/07/2024 - 25/09/2024	21/10/2024	60	641	20/08/2024	\$932.2366	-\$115,727	\$481,837

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 anterior (tomada el 23/07/2024)	Lectura actual (tomada el 23/08/2024)	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
Octubre-2024	28/07/2024 - 25/09/2024	22320	21679	641	641
Agosto-2024	29/05/2024 - 27/07/2024	21679	21018	661	661

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.

3. **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 requieran 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 Periodo reclamado	28/07/2024 - 25/09/2024	Octubre-2024	60	641	321
2 periodo reclamado	29/05/2024 - 27/07/2024	Agosto-2024	60	661	331
1	24/03/2024 - 28/05/2024	Junio-2024	66	801	364
2	15/01/2024 - 23/03/2024	Abril-2024	69	770	335
3	16/11/2023 - 14/01/2024	Febrero-2024	60	432	216
4	14/09/2023 - 15/11/2023	Diciembre-2023	63	461	220
5	18/07/2023 - 13/09/2023	Octubre-2023	58	401	207
6	17/05/2023 - 17/07/2023	Agosto-2023	62	420	203
7	16/03/2023 - 16/05/2023	Junio-2023	62	451	218
8	15/01/2023 - 15/03/2023	Abril-2023	60	303	152
9	18/11/2022 - 14/01/2023	Febrero-2023	58	281	145
10	17/09/2022 - 17/11/2022	Diciembre-2022	62	366	177
11	17/07/2022 - 16/09/2022	Octubre-2022	62	425	206
12	16/05/2022 - 16/07/2022	Agosto-2022	62	390	189

- 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?
28/07/2024 - 25/09/2024	60	641	321	ítem 2 al 13	231	69.26	23.22	438.78	No
29/05/2024 - 27/07/2024	60	661	331	ítem 3 al 14	219	63.04	29.88	408.12	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, en los meses de agosto-septiembre y octubre-noviembre de 2024, no se presentó desviación significativa en los consumos de energía que conllevara a realizar una investigación previa por parte de CENS S.A. E.S.P.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar, que el artículo 149 de la ley 142 de 1994, reza “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

Respecto a su argumento donde nos indica que debido al cambio de poste se trocaron las líneas, nos permitimos informar que se generó revisión No. 31786019 ejecutada el 10/03/2025 mediante la cual se evidenció lo siguiente:

Conexión de acometida con medida centralizada, usuario vecino 471661 *conectado irregularmente a la acometida del usuario peticionario*. Por otra parte, se validó que existió un cambio de poste de madera en mal estado por uno de fibra de baja tensión.

Según lo anterior, no se evidencia que la empresa en el cambio de poste trocara las acometidas. De igual manera, se informa que el 19/03/2025 nuestro personal técnico realizó la normalización del servicio del cliente 471662 bajo la orden de trabajo (OT) No.444715

De otra parte, es necesario en primera medida aclarar lo relacionado con las acometidas, según lo estipulado en el Contrato de Prestación de Servicio con Condiciones Uniformes (en adelante CCU):

Capítulo III. Responsabilidad de las redes eléctricas

Cláusula 57. - Redes y acometidas: Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

2. Acometidas: De acuerdo con la normatividad vigente, el diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. Sin embargo, CENS puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión.

Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local (SDL) o de transmisión regional (STR), CENS efectuará su revisión para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR o USUARIO proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale.

Cuando una acometida pueda convertirse en una red de uso general, CENS podrá hacerle derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

El valor de la revisión que realice CENS por solicitud del SUSCRIPTOR o USUARIO será asumido por éste.

Capítulo III. De los derechos y obligaciones de las partes

Cláusula 21. - Obligaciones del suscriptor o usuario: Son obligaciones del suscriptor o usuario, las siguientes:

Numeral 17. Efectuar el mantenimiento y uso adecuado de las redes, del sistema de medida que sea de su propiedad, con el fin de prevenir daño que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

De otra parte, se procedió a congelar el valor de un millón seiscientos veintiún mil quinientos noventa y seis pesos (\$1,621,596) de consumo activa, en cumplimiento a la ley 142 de 1994 y al contrato con condiciones uniformes, una vez la SSPD se pronuncie se procederá a realizar ajustes de acuerdo con lo resuelto.

Es preciso mencionar que dichos valores congelados, si la SSPD mediante resolución decide,

Confirmar, Archivar, declarar Improcedente o Rechazar, se descongelarán y serán cargados nuevamente a la facturación sin previa comunicación; caso contrario, se procederá conforme la decisión de esta.

De acuerdo con lo expuesto, en la presente decisión se acepta el recurso de apelación y se procederá con la remisión del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se haya surtido el procedimiento de notificación.

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.

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

Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa 24538138 del 20/12/2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar al recurrente que se acepta el Recurso de Apelación contra esta decisión, el cual se concede en el efecto suspensivo y, para tales efectos, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, copia del expediente 202409417.

Cordialmente,



ANA YUDITH CARRILLO GALVIS

Lider Atencion Integral al Cliente

Proyectó: Astrid Sandoval