

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 93394	
PETENTE: JESUS MARIA SIERRA ROZO Y ALVARO CASTELLANOS VILLAMIZAR	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto ☒	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020007057 - 21/03/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030015200 - 23/04/2025	
Fecha de fijación: 07/05/2025	
Fecha de desfijación: 13/05/2025	
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."	

7214

Cúcuta, 23 de abril de 2025

20251030015200

Señores

JESUS MARIA SIERRA ROZO Número de cliente: **93394**

ALVARO CASTELLANOS VILLAMIZAR

Calle 21 3-115 San Mateo

Teléfono: 3134462615

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicados 20251020007057 del 21-03-2025 -20251020007455 del 27-03-2025 y 2025102000832 -20251020008328 y 20251020008329 del 07-04-2025.

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. **20251030013775**

Fecha del acto que se notifica: **09/04/2025**

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,



ROSÁ ANGELICA VELÁSQUEZ SERRANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 25596080

CE7214

San José de Cúcuta, 09 de abril de 2025

20251030013775

Señores

JESUS MARIA SIERRA ROZO

ALVARO CASTELLANOS VILLAMIZAR

Correo: castellanos_5@hotmail.com

Dirección: Calle 21 3-115 San Mateo

Teléfono: 3134462615

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicados 20251020007057 del 21/03/2025, 20251020007455 del 27/03/2025, 20251020008327, 20251020008328 y 20251020008329 del 07/04/2025, Expediente 202504902

Apreciados señores,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes:

Los señores Jesús Maria Sierra Rozo y Álvaro Castellanos Villamizar manifiestan inconformidad con el consumo facturado en los últimos periodos y solicitan lo siguiente:

1. Que se eliminen los consumos no causados, los promedios de los últimos 6 meses de acuerdo al artículo 146, 154 ley 142 de 1994, por que la lectura 208kw de diferencia, en la lectura anterior y la lectura actual en la misma factura.
2. Que se elimine el cobro indebido desde el momento en que se dejó de tomar la lectura real y se corrija todas las tomas que son irregulares. De consumos que no se causaron
3. Que se entregue copia del histórico de consumos, indicando de de que fecha se factura los consumos promedios o inventados
4. Que se revise los consumos desde el día en que se realizó la última medición del medidor y se revise la falsedad en los consumos violando el contrato •de condiciones uniformes y la ley 142 de 1994.
5. Que se eliminen los consumos desde el momento de la toma de la última lectura ya que presuntamente son inventados
6. Que se revise todas las facturas desde el momento en que se cobran los consumos no causados e inventados, y se aplique la ley 142 de 1994, y el contrato de

- condiciones uniformes, para que la posición dominante de la empresa no pese sobre el usuario que reclama justamente.
7. Que se realice una investigación exhaustiva para que se corrijan los errores cometidos.
 8. Que se cobre el consumo real de mes a mes.

Consideraciones

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.

Inicialmente le indicamos que debido a que los radicados 20251020007057, 20251020007455, 20251020008327, 20251020008328 y 20251020008329, fueron presentados por la misma persona y versan sobre el mismo asunto estos serán atendidos en un solo documento bajo la figura de unidad de materia.

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”*.

En atención a lo anterior, la reclamación presentada es procedente y daremos trámite a ello.

1. Periodos reclamados

Periodo desde	Periodo hasta	Consumo
13/10/2024	12/11/2024	181
13/11/2024	12/12/2024	158
13/12/2024	11/01/2025	166
12/01/2025	12/02/2025	208
13/02/2025	12/03/2025	185

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
Marzo-2025	13/02/2025 - 12/03/2025	6001	5816	185	185
Febrero-2025	12/01/2025 - 12/02/2025	5816	5608	208	208
Enero-2025	13/12/2024 - 11/01/2025	5608	5442	166	166
Diciembre-2024	13/11/2024 - 12/12/2024	5442	5284	158	158
Noviembre-2024	13/10/2024 - 12/11/2024	5284	5103	181	181

Es decir, para el periodo analizado 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.

A continuación, se relaciona como ejemplo el último periodo reclamado, para explicar cómo se ha obtenido el consumo, con base en la diferencia de lecturas:

Consumo (Factor Multiplicador)		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	13/02/2025 - 12/03/2025	6001
Lectura anterior	12/01/2025 - 12/02/2025	5816
Diferencia Consumo (kWh/mes)		185

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

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 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 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	13/02/2025 - 12/03/2025	Marzo-2025	28	185	198
2	12/01/2025 - 12/02/2025	Febrero-2025	32	208	195
3	13/12/2024 - 11/01/2025	Enero-2025	30	166	166
4	13/11/2024 - 12/12/2024	Diciembre-2024	30	158	158
5	13/10/2024 - 12/11/2024	Noviembre-2024	31	181	175
6	13/09/2024 - 12/10/2024	Octubre-2024	30	120	120
7	14/08/2024 - 12/09/2024	Septiembre-2024	30	119	119
8	14/07/2024 - 13/08/2024	Agosto-2024	31	142	137
9	14/06/2024 - 13/07/2024	Julio-2024	30	141	141
10	15/05/2024 - 13/06/2024	Junio-2024	30	123	123
11	14/04/2024 - 14/05/2024	Mayo-2024	31	113	109
12	15/03/2024 - 13/04/2024	Abril-2024	30	118	118
13	14/02/2024 - 14/03/2024	Marzo-2024	30	135	135
14	14/01/2024 - 13/02/2024	Febrero-2024	31	135	131
15	15/12/2023 - 13/01/2024	Enero-2024	30	117	117
16	15/11/2023 - 14/12/2023	Diciembre-2023	30	123	123
17	14/10/2023 - 14/11/2023	Noviembre-2023	32	141	132

- 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?
13/02/2025 12/03/2025	28	185	198	ítem 2 al 13	141	25.56	64.32	217.68	No
12/01/2025 12/02/2025	32	208	195	ítem 3 al 14	136	19.84	76.48	195.52	No
13/12/2024 11/01/2025	30	166	166	ítem 4 al 15	132	18.22	77.34	186.66	No
13/11/2024 12/12/2024	30	158	158	ítem 5 al 16	129	16.54	79.38	178.62	No

13/10/2024	31	181	175	ítem 6 al 17	125	9.22	97.34	152.66	Si
12/11/2024									

* 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.

4. Conclusiones del análisis

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para el periodo de noviembre de 2024 se presentó desviación significativa del consumo.

Sin embargo, conforme a la resolución CREG 105 007_2024, para este usuario se aplicó el análisis por analítica de datos, de acuerdo con el artículo 37 en el numeral 6, parágrafo 2, inciso segundo:

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 93394 se le informo en la facturación 1078307329 periodo comprendido del 13/10/2024 al 12/11/2024 que: “su consumo esta desviado, sin embargo, se aprobó soportado en su información histórica”

En respuesta a su solicitud por alto consumo, le informamos que la empresa estaba exenta de realizar una visita, ya que se pudo corroborar la información mediante análisis de datos. Por lo tanto, la desviación está debidamente justificada.

De conformidad con lo expuesto, y para dar respuesta a su solicitud número uno (1), dos (2), cuatro (4), cinco (5) y ocho (8), encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto de reclamo son correctos dado que:

- Tienen origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calcularon con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- Aunque se presentó desviación significativa en el periodo de noviembre, la misma fue justificada por analítica de datos.
- Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

En ese orden de ideas, no es procedente realizar el ajuste sobre el consumo reclamado, toda vez que el mismo se encuentra debidamente justificado.

Respecto a su solicitud número tres (3), le indicamos que adjunto al presente acto administrativo se comparte el histórico de consumos. Se aclara que las lecturas han sido reales como se evidencia en la facturación y en su histórico de consumos.

En cuanto a su solicitud número seis (6) y siete (7), le manifestamos que esta electrificadora no advierte elementos materiales probatorios que indiquen un desconocimiento del Contrato de Condiciones Uniformes y las normas aplicables a los servicios públicos domiciliarios.

Finalmente, le informamos que se entrega anexo al presente acto administrativo el comprobante No. 25596080 con los valores que no son objeto de reclamo por valor de \$25,387, los cuales deberán ser cancelados en su totalidad para que pueda interponerse los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 referente al pago de los de las sumas no objeto de recurso, en caso de no realizarse, la empresa rechazara el recurso interpuesto.

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 enlace 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>.

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

Primero: No acceder a la reclamación presentada por el consumo registrado en los periodos 13/02/2025 - 12/03/2025, 12/01/2025 - 12/02/2025, 13/12/2024 - 11/01/2025, 13/11/2024 - 12/12/2024, 13/10/2024 - 12/11/2024, para el usuario número **93394**, 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,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 25596080



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

Reporta daños y emergencias
marcando gratis
01 8000 414115
o al **115**



COMPROBANTE PARA PAGO DIRIGIDO

25596080

Fecha de emisión: 09/04/2025 11:27 AM

DATOS DEL CLIENTE

Número de Usuario: 93394-0

Nombre: ZURCO LTDA

Dirección: CLL 13N 6-26

Barrio: LA ALAMEDA

Teléfono: 3223513599

DIRECCIÓN REPARTO ESPECIAL

Ruta de lectura: 111 - 1434103384

Código Cargo	Descripción del Concepto	Valor Cargo
53	Alumbrado Publico	\$25,387
TOTAL A PAGAR		\$25,387

Fecha Vencimiento: 09/04/2025

LA PRESENTE FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO EN VIRTUD DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY 340 DE 1994 MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001. De conformidad con el decreto 2150 de 1995, la firma manuscrita que aparece en esta factura, tiene validez para todos los efectos legales.

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.



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: 93394

Número de Usuario: 93394-0

Nombre: ZURCO LTDA

Dirección: CLL 13N 6-26

Comprobante No: 25596080

Valor: 25,387

Fecha de Vencimiento: 09/04/2025



(415)7709998001794(8020)03000009339455(3900)0000025387(96)20250409