

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>440447</u>	
PETENTE: <u>KAREN GINETH ESTEVEZ PENALOZA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20251020007883 - 01/04/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030015586 - 25/04/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>07/05/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>13/05/2025</u>	
<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 desconociera 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, 25 de abril de 2025

20251030015586

Señora

KAREN GINETH ESTEVEZ PENALOZA Número de cliente: **440447**

Dirección: Calle 8N 2E-60-1 Barrio Ceiba II

Teléfono: 3505730852

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020007883 de fecha 01-04-2025

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:

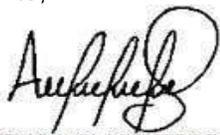
Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030014413**

Fecha del acto que se notifica: **14 de abril de 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,



ROSA ANGELICA VELÁSQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO
Proceso: 25714519

CE7214

San José de Cúcuta, 14 de abril de 2025

20251030014413

Señor (a)
KAREN GINETH ESTEVEZ PENALOZA
Dirección: Calle 8N 2E-60-1 - CEIBA II
Teléfono: 3505730852
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020007883 del 01 de abril 2024
Expediente 202418691

Apreciada Karen,

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:

Petición

La señora Karen Gineth Estévez Peñaloza manifiesta inconformidad por el consumo facturado en los dos últimos periodos. Por lo que solicita lo siguiente:

- 1. No se realice corte del servicio hasta que se resuelva el valor real de las facturas correspondientes a los dos últimos meses.*
- 2. Se me brinde una explicación clara y detallada sobre el aumento en el consumo registrado en mis dos últimas facturas.*
- 3. Se realice una inspección técnica en mi medidor y la red eléctrica de mi inmueble para verificar su correcto funcionamiento.*
- 4. Se realice una reliquidación de los valores facturados en caso de encontrarse alguna inconsistencia en la medición del consumo.*
- 5. Se me remita una copia del historial de consumos de los últimos seis (6) meses, para efectos de comparación y verificación.*
- 6. Se me informe sobre los mecanismos de reclamación adicionales en caso de no recibir una respuesta satisfactoria.*
- 7. Se me brinde una explicación clara y detallada sobre el aumento en el consumo registrado en mis dos últimas facturas.*
- 8. Se realice una inspección técnica en mi medidor y la red eléctrica de mi inmueble para verificar su correcto funcionamiento.*
- 9. Se realice una reliquidación de los valores facturados en caso de encontrarse alguna inconsistencia en la medición del consumo.*

10. Se me remita una copia del historial de consumos de los últimos seis (6) meses, para efectos de comparación y verificación.

11. Se me informe sobre los mecanismos de reclamación adicionales en caso de no recibir una respuesta satisfactoria.

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.

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

A continuación, analizaremos el consumo facturado objeto de la reclamación que para el presente caso serían los últimos dos (2) periodos:

Periodo desde	Periodo hasta	Consumo
13/02/2025	13/03/2025	181
14/01/2025	12/02/2025	192

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 - 13/03/2025	2459	2278	181	181
Febrero-2025	14/01/2025 - 12/02/2025	2278	2086	192	192

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		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	13/02/2025 - 13/03/2025	2459
Lectura anterior	14/01/2025 - 12/02/2025	2278
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		181

**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 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	13/02/2025 - 13/03/2025	Marzo-2025	29	181	187

2	14/01/2025 - 12/02/2025	Febrero-2025	30	192	192
3	14/12/2024 - 13/01/2025	Enero-2025	31	165	160
4	14/11/2024 - 13/12/2024	Diciembre-2024	30	134	134
5	15/10/2024 - 13/11/2024	Noviembre-2024	30	141	141
6	14/09/2024 - 14/10/2024	Octubre-2024	31	128	124
7	15/08/2024 - 13/09/2024	Septiembre-2024	30	100	100
8	15/07/2024 - 14/08/2024	Agosto-2024	31	125	121
9	15/06/2024 - 14/07/2024	Julio-2024	30	164	164
10	16/05/2024 - 14/06/2024	Junio-2024	30	151	151
11	16/04/2024 - 15/05/2024	Mayo-2024	30	108	108
12	16/03/2024 - 15/04/2024	Abril-2024	31	30	29
13	16/02/2024 - 15/03/2024	Marzo-2024	29	47	49
14	16/01/2024 - 15/02/2024	Febrero-2024	31	29	28

a) 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 13/03/2025	29	181	187	ítem 2 al 13	123	44.82	0.00	257.46	No
14/01/2025 12/02/2025	30	192	192	ítem 3 al 14	109	46.59	0.00	248.77	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.

4. Conclusiones del análisis

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para los periodos objeto de reclamo no se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora, por lo que no es posible acceder a su solicitud número dos (2), cuatro (4), siete (7) y nueve (9).

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto de reclamo es correcta 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.

- c) No presentó desviación significativa en el consumo.
- d) 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 uno (1), relacionada con la de no suspensión del servicio de energía, le informamos que esta electricadora no tendrá en cuenta la falta de pago de los consumos reclamados como causal de suspensión del servicio. Esto en concordancia con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Sin embargo, se aclara que si el usuario adeuda una suma que supere los valores en reclamación, el servicio de energía podrá ser suspendido en virtud de aquellos cobros que no se encuentran en controversia y sobre los que, operó el vencimiento de pago establecido por CENS.

Referente a su solicitud número tres (3) y ocho (8), relacionada con la revisión al equipo de medida, le informamos que para llevar a cabo una revisión técnica el usuario debe autorizar el cobro de estos servicios, por tanto, es menester señalar que en caso de que persista su interés de revisión al equipo de medida, recomendamos elevar una nueva solicitud autorizando expresamente el cargue de los costos que se deriven de la revisión, asimismo, podrá consultar los valores relacionados a esta en el listado de servicios adicionales que se encuentra publicado en la página web de CENS, en el apartado Portafolio de Servicios, toda vez que, según lo establecido en la cláusula 22B, numeral 4 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, es responsabilidad del usuario asumir los costos de las revisiones cuando él las solicite:

Cláusula 22B. - Bienes y servicios a cargo del suscriptor o usuario: Sin perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el SUSCRIPTOR o USUARIO, este es el responsable a manera general de la conexión del servicio y por tanto las labores que esta implican son a su costa, como son, entre otros:

1. El suministro e instalación del equipo de medición.
2. El suministro de los materiales de la acometida
3. Ejecución de obras de conexión.
4. Costo de las revisiones cuando las solicite.
5. Calibración del medidor.

En cuanto a su solicitud número cinco (5) y diez (10), le informamos que anexo al presente acto administrativo se comparte el histórico de consumos del usuario 440447.

En virtud de su solicitud número seis (6) y once (11), le informamos que en el evento de no estar de acuerdo con a la presente decisión, podrá interponer recurso de reposición y en subsidio el de apelación, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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:

Decisión

Primero: No acceder a la reclamación presentada contra la factura de energía expedida para el cliente **440447**, por el consumo de energía facturado en los periodos de 13/02/2025 - 13/03/2025, 14/01/2025 - 12/02/2025, 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: 25714519



Grupo-epm

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

ANÁLISIS DE CONSUMOS

DATOS DEL CLIENTE

Código Cliente: 440447 - 4	Nombre: NELLY LARA DE PRATO
Dirección: CLL 8N 2E-60-1 - CEIBA II	Barrio: CEIBA II
Municipio: 54001 San José De Cúcuta	Urbano Clase Servicio: 1 Residencial
Ciclo: 114 CICLO-114	Ruta Lectura: 01 43 651 0530
Tarifa: 1 GENERICA	Carga Instalada : 1.5
Grupo CU: 22 Prop EMPRESA Nivel 1-2	Factor Utilización: 20.00
Estado Cliente : Activo / Con suministro	Saldo Crédito: \$ 0
Tiene 1 Medidor(es) Instalados	Valor Congelado: \$ 0
Circuitos: CIRCUITO SEVC6	Trafo: 1T01490
	Estrato / Nivel: 3 / 1
	Fecha Creación: 28/07/2006
	Saldo Actual: \$ 458,211
	Antigüedad: 2
	Fecha Últ Pago: 21/01/2025
	Valor Últ. Pago: \$ 431,106
	Carga Adicional: 0.0

DATOS DEL MEDIDOR

Número: 20244205	Marca: HEX	Tipo: A1	Cifras: 6,2
Últ. Instalación: 26/10/2020	Últ. Revisión: 28/07/2006	Últ. Visita 11/12/2024	Rel. Corriente: 5/60
Estado: Instalado	Sellos:	2020012181	F. Multiplicación: 1

Fecha Lectura	Lectura Tomada	Lectura Facturada	Lectura Verificada	Obs. Verifi.	Consumo Cobrado	Consumo Calculado por	Obs. Crit.	Acc. Veri.	Lector	Observación de Lectura
13/03/2025	2459.0	2459.0			181	Lectura Tomada			82	
12/02/2025	2278.0	2278.0			192	Lectura Tomada			199	
13/01/2025	2086.0	2086.0			165	Lectura Tomada				
13/12/2024	1921.0	1921.0			134	Lectura Tomada				
13/11/2024	1787.0	1787.0	1910.2		141	Lectura Tomada			193	
14/10/2024	1646.0	1646.0			128	Lectura Tomada			194	
13/09/2024	1518.0	1518.0			100	Lectura Tomada			191	
14/08/2024	1418.0	1418.0	1518.0		125	Lectura Tomada			67	
14/07/2024	1293.0	1293.0			164	Lectura Tomada				
14/06/2024	1129.0	1129.0			151	Lectura Tomada				
15/05/2024	978.0	978.0			108	Lectura Tomada				
15/04/2024	870.0	870.0			30	Lectura Tomada				
15/03/2024	840.0	840.0			47	Lectura Tomada				
15/02/2024	793.0	793.0			29	Lectura Tomada				
15/01/2024	764.0	764.0			27	Lectura Tomada			59	
15/12/2023	737.0	737.0			27	Lectura Tomada				
15/11/2023	710.0	710.0			19	Lectura Tomada				
14/10/2023	691.0	691.0			24	Lectura Tomada			50	
15/09/2023	667.0	667.0			29	Lectura Tomada			62	

Aforos [Últimos 4 aforos]

Fecha Revisión	Nro. Proceso	Carga (kWh)	Consumo (kWh)	Usuario	Observación
11/12/2024	24321295	1.12	151.20	PROLONCO	REVISION NORMAL