

CE7214

Cúcuta, 19 de junio de 2025

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	438563
PETENTE:	STELLA PINILLA SANCHEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020012119 - 20/05/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030023270 - 19/06/2025
Fecha de fijación:	03/07/2025
Fecha de desfijación:	09/07/2025
<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>	

20251030023270

Señora

STELLA PINILLA SANCHEZ Número de cliente: **438563**
Calle 19AN Número 2-167 Local 2 - Barrio Prados Norte
Correo electrónico: 1981raulsandoval@gmail.com
San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020012119 de fecha 20/05/2025
Proceso: 26508797

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. **20251030021970**
Fecha del acto que se notifica: **10/06/2025**

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,



OLGA LILIANA GARCIA PEREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7211

Cúcuta, 10 de junio de 2025

20251030021970

Señora
STELLA PINILLA SANCHEZ No. Usuario 438563
CLL 19AN 2-167 LOC 2 - Prados Norte
Teléfono: 3028291791
Correo: 1981raulsandoval@gmail.com
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020012119 del 20/05/2025
Número de Expediente: 000000019146

Apreciada señora Stella,

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 Stella, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito con fecha y número en asunto, en el que obrando como usuario del servicio de energía eléctrica del inmueble ubicado en la CLL 19AN 2-167 LOC 2 - Prados Norte del municipio de Cúcuta y asociado al usuario con número 438563, solicita:

1. Que se revisen los consumos de los 6 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 cuanto a valores reclamados.

Consideraciones

Inicialmente 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.

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

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 domiciliarios".

Con el propósito de atender su inconformidad con los consumos facturados al cliente según lo manifestado en las pretensiones uno (1) y dos (2), es necesario delimitar el análisis que se desarrollará en el presente acto administrativo. Así:

En el presenta acto se analizará los siguientes periodos:

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	Total facturado por concepto de energía eléctrica
1078221671	08/04/2025 - 07/05/2025	11/04/2025	30	515	20/03/2025	\$ 954.988	\$ 3,407,398
1081552950	08/03/2025 - 07/04/2025	11/04/2025	31	559	20/03/2025	\$ 1011.75	\$ 565,570
1080863130	08/02/2025 - 07/03/2025	13/03/2025	28	471	20/02/2025	\$ 1055.579	\$ 497,178
1080198905	09/01/2025 - 07/02/2025	13/02/2025	30	536	20/01/2025	\$981.9668	\$ 526,334
1079546274	10/12/2024 - 08/01/2025	14/01/2025	30	483	20/12/2024	\$ 983.6966	\$ 475,125

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
Mayo-2025	08/04/2025 - 07/05/2025	4139	3624	515	515
Abril-2025	08/03/2025 - 07/04/2025	3624	3065	559	559
Marzo-2025	08/02/2025 - 07/03/2025	3065	2594	471	471
Febrero-2025	09/01/2025 - 07/02/2025	2594	2058	536	536
Enero-2025	10/12/2024 - 08/01/2025	2058	1575	483	483

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.

3. Cálculo de la tarifa aplicada.

Considerando la información del detalle de la factura, observamos que se aplicó adecuadamente la tarifa en el periodo objeto de reclamación. Así mismo, es preciso informar que, al tratarse de un cliente Industrial, se factura el 20% del valor de la energía Activa como concepto de contribución.

4. 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)
Periodo reclamado	08/04/2025 - 07/05/2025	Mayo-2025	30	515	515
1	08/03/2025 - 07/04/2025	Abril-2025	31	559	541
2	08/02/2025 - 07/03/2025	Marzo-2025	28	471	505
3	09/01/2025 - 07/02/2025	Febrero-2025	30	536	536
4	10/12/2024 - 08/01/2025	Enero-2025	30	483	483
5	10/11/2024 - 09/12/2024	Diciembre-2024	30	602	602
6	10/10/2024 - 09/11/2024	Noviembre-2024	31	628	608
7	10/09/2024 - 09/10/2024	Octubre-2024	30	622	622

8	10/08/2024 - 09/09/2024	Septiembre-2024	31	595	576
9	11/07/2024 - 09/08/2024	Agosto-2024	30	522	522
10	12/06/2024 - 10/07/2024	Julio-2024	29	487	504
11	11/05/2024 - 11/06/2024	Junio-2024	32	625	586
12	08/04/2025 - 07/05/2025	Mayo-2025	30	515	515

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 present a desviación significativa?
08/04/2025 - 07/05/2025	30	515	515	ítem 2 al 13	554	43.61	423.17	684.83	No
08/03/2025 - 07/04/2025	31	559	541	ítem 3 al 14	553	43.85	421.45	684.55	No
08/02/2025 - 07/03/2025	28	471	505	ítem 4 al 15	556	41.53	431.41	680.59	No
09/01/2025 - 07/02/2025	30	536	536	ítem 5 al 16	553	45.07	417.79	688.21	No
10/12/2024 - 08/01/2025	30	483	483	ítem 6 al 17	543	67.24	341.28	744.72	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 para el periodo objeto de reclamo no se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

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.
- No presentó desviación significativa en el consumo.
- Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Una vez efectuados los análisis correspondientes para atender su reclamación, esta electrificadora no advierte elementos materiales probatorios que indiquen un desconocimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, ni tampoco del derecho fundamental al debido proceso. Adicionalmente, no se observan errores administrativos que configuren un posible silencio administrativo positivo.

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>

Frente a su tercera (03) pretensión, le informamos que esta electrificadora 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.

Le informamos que no es posible generar el comprobante con los valores correspondientes al promedio del consumo del periodo objeto de reclamo, debido a ya fueron cancelados, conforme lo establece el artículo 155 de la ley 142 de 1994, 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 que no objeto de recurso, en caso de no realizarse, la empresa rechazara el recurso interpuesto

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

Primero: No acceder a la reclamación presentada por el consumo de energía facturado de correspondiente a los periodos comprendido del 08/04/2025 - 07/05/2025, del 08/03/2025 - 07/04/2025, del 08/02/2025 - 07/03/2025, del 09/01/2025 - 07/02/2025, del 10/12/2024 - 08/01/2025 para el usuario para el usuario No. 438565, 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,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ



Grupo epm

NIT: 890500514-9



TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 26508797

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

Línea de atención nacional **01 8000 414115** · Correo atención al usuario cens@cens.com.co · www.cens.com.co · Síguenos en:    