

CE7214

Cúcuta, 11 de agosto de 2025

	
<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO: <u>629410</u>	
PETENTE: <u>JESSICA LEONOR PABON CASTRO</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General ( ) Acto (x)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20251020017818/21/07/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030030595/11/08/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>12/09/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>18/09/2025</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 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>	

20251030030595

Señora

**JESSICA LEONOR PABON CASTRO** Número de cliente: **629410**

Kardex 2- 9 - San Gerardo

Teléfono: 3028291791

Correo electrónico: 1981raulsandoval@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020017818 de fecha 21/07/2025  
Proceso: 27128744

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. **20251030029061**

Fecha del acto que se notifica: **29/07/2025**

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,



**RUTH MARGARITA MORA ANGARITA**  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 29 de julio de 2025

20251030029061

Señora  
**JESSICA LEONOR PABON CASTRO** No Usuario 629410  
Correo electrónico: 1981raulsandoval@gmail.com  
Dirección: KDX 2 - 9 San Gerardo  
Teléfono 3028291791  
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020017818 de fecha 21/07/2025  
Número de Expediente: 202515054 – Proceso: 27128744

Estimada señora Jessica,

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, El 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 Jessica Leonor Pabón Castro, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito 21/07/2025, radicado con el número 20251020017818, en el que obrando como usuaria del servicio de energía eléctrica del inmueble ubicado en el kdx 2- 9 San Gerardo de la Ciudad de Cúcuta y asociado al usuario con número 629410 presenta reclamación por los consumos facturados, por lo cual expone las siguientes pretensiones:

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 cuento los valores no reclamados.

Visto lo anterior, se procede a relacionar así:

#### 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](http://www.cens.com.co) / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Es importante indicar que 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: *“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. Por lo anterior, el reclamo versa sobre los siguientes periodos:

Mes facturado	Periodo Facturación
Julio-2025	07/06/2025 - 07/07/2025
Junio-2025	08/05/2025 - 06/06/2025
Mayo-2025	08/04/2025 - 07/05/2025
Abril-2025	08/03/2025 - 07/04/2025
Marzo-2025	08/02/2025 - 07/03/2025

### 1. 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 número 14412394992 marca HEX - HEXING 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
Julio-2025	07/06/2025 - 07/07/2025	6022	5833	189	189
Junio-2025	08/05/2025 - 06/06/2025	5833	5649	184	184
Mayo-2025	08/04/2025 - 07/05/2025	5649	5590	59	59
Abril-2025	08/03/2025 - 07/04/2025	5590	5531	59	59
Marzo-2025	08/02/2025 - 07/03/2025	5531	5398	133	133

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.

## 2. 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 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 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:

Tabla Histórico Consumos					
Ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1	07/06/2025 - 07/07/2025	Julio-2025	31	189	183
2	08/05/2025 - 06/06/2025	Junio-2025	30	184	184
3	08/04/2025 - 07/05/2025	Mayo-2025	30	59	59
4	08/03/2025 - 07/04/2025	Abril-2025	31	59	57
5	08/02/2025 - 07/03/2025	Marzo-2025	28	133	143
6	09/01/2025 - 07/02/2025	Febrero-2025	30	191	191
7	10/12/2024 - 08/01/2025	Enero-2025	30	130	130
8	10/11/2024 - 09/12/2024	Diciembre-2024	30	144	144
9	10/10/2024 - 09/11/2024	Noviembre-2024	31	175	169
10	10/09/2024 - 09/10/2024	Octubre-2024	30	155	155
11	10/08/2024 - 09/09/2024	Septiembre-2024	31	174	168
12	11/07/2024 - 09/08/2024	Agosto-2024	30	142	142
13	11/06/2024 - 10/07/2024	Julio-2024	30	135	135
14	11/05/2024 - 10/06/2024	Junio-2024	31	16	15
15	11/04/2024 - 10/05/2024	Mayo-2024	30	16	16
16	12/03/2024 - 10/04/2024	Abril-2024	30	74	74
17	11/02/2024 - 11/03/2024	Marzo-2024	30	170	170

- 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 a los periodos relacionados:

Tabla No.4 Análisis de consumos										
No.	Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórica de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	07/06/2025 - 07/07/2025	31	189	183	ítem 2 al 13	140	40.81	17.57	262.43	No
2	08/05/2025 - 06/06/2025	30	184	184	ítem 3 al 14	126	51.00	0.00	279.00	No
3	08/04/2025 - 07/05/2025	30	59	59	ítem 4 al 15	122	56.75	0.00	292.25	No
4	08/03/2025 - 07/04/2025	31	59	57	ítem 5 al 16	124	55.30	0.00	289.90	No
5	08/02/2025 - 07/03/2025	28	133	143	ítem 6 al 17	126	56.58	0.00	295.74	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.

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para los periodos objeto de reclamo no se presentó desviación significativa de los consumos que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

Ahora bien, expuesto lo anterior, procedemos a dar respuesta a sus pretensiones en los siguientes términos:

En atención a las pretensiones formuladas en su solicitud (01 y 02), y conforme al análisis técnico y normativo realizado, nos permitimos informar lo siguiente:

- Se ha procedido a revisar y atender los últimos cinco (5) periodos de facturación, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual regula los procedimientos de revisión y corrección de facturación por parte de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
- Durante el proceso de verificación, no se evidenciaron inconsistencias, errores técnicos, ni fallas operativas en las lecturas de consumo, registros de kilovatios, ni en los valores facturados correspondientes a los periodos objeto de revisión. Las lecturas fueron tomadas conforme a los protocolos establecidos, y los consumos reflejados en la facturación corresponden a los valores reales registrados por el equipo de medida.

Por lo tanto, no se encuentran fundamentos técnicos ni jurídicos que justifiquen la eliminación, modificación o retiro de los cobros realizados en dichos periodos. La facturación se considera ajustada a la normativa vigente y refleja correctamente el consumo registrado.

Respecto a su tercera (03) 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 tenida en cuenta como causal de suspensión del servicio.

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

#### Decisión

**Primero:** No acceder a lo petitionado respecto a la reclamación por consumos facturados en los periodos comprendidos del 07/06/2025 - 07/07/2025, del 08/05/2025 - 06/06/2025, del 08/04/2025 - 07/05/2025, del 08/03/2025 - 07/04/2025 y del 08/02/2025 - 07/03/2025 para el usuario No. 629410, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el 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 según sea el caso.

Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO