

CE7214

Cúcuta, 21 de agosto de 2025

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 637280	
PETENTE: YOJANA NIÑO MADARIAGA	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (x)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020017882/21/07/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030032086/21/08/2025	
Fecha de fijación: 12/09/2025	
Fecha de desfijación: 18/09/2025	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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."	

20251030032086

Señora
YOJANA NIÑO MADARIAGA Número de cliente: **637280**
Kardex 91-1 - La Estación
Teléfono: 3142360899
Gamarra, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020017882 de fecha 21/07/2025
Proceso: 27130618

Reciba un cordial saludo:

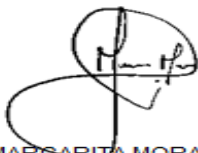
CENS S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa, relacionada con el número del asunto, a través del presente aviso:

Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030030585**
Fecha del acto que se notifica: **11/08/2025**

Informar al recurrente que al no interponer el recurso subsidiario de Apelación frente a la decisión adjunta no procede recurso alguno y queda agotada la actuación en sede administrativa.

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, 11 de agosto de 2025

20251030030585

Señora
YOJANA NIÑO MADARIAGA Usuario **637280**
Dirección: KDX91-1 La Estacion
Telefono: 3142360899
Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020017882 del 21/07/2025
Número de Expediente: 201817325 – Proceso: 27130618

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra el acto administrativo con radicado 27082426 del 17/07/2025, notificado personalmente el 17/07/2025.

Estimada señora Yojana,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Le informamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, el Profesional P1 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:

Antecedentes

El día 17/07/2025, la señora Yojana Niño Madariaga presentó ante CENS S.A. E.S.P. un reclamo bajo radicado número 27082426, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 637280, donde argumenta lo siguiente:

“En calidad de propietaria, presenta inconformidad con el consume facturado en el periodo del 11/06/2025 al 10/07/2025 por 396 kilovatios.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 27082425 del 17/07/2025 en el que se resolvió:

“De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo Inconformidad con el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.”

Recurso de Reposición

No conforme con lo resuelto y encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, la señora Yojana Niño Madariaga, interpuso escrito el día 21/07/2025 radicado con número 20251020017882, en el cual argumenta lo siguiente:

1. *"Soy propietaria de una vivienda ubicada en el Corregimiento de La ESTACION, MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR, CON KDX91-1, NUMERO DE CUENTA:21021743.*
2. *El promedio de consumo de mi vivienda era por lo general de \$250.000 a \$280.000*
3. *El 17 de junio de 2025, me llegó un recibo de \$514.111, siendo este valor exagerado y que no va con el consumo real ni el promedio que tiene la vivienda.*
4. *Manifiesto que pasé la queja personalmente a CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P, y me dicen que hicieron una toma de lectura, a la cual les manifesté que el CONTADOR ESTABA DAÑADO Y ELLOS NO LO HAN CORREGIDO, A PESAR QUE SEGÚN ELLOS EL CONTADOR NO TIENE FRAUDES.*
5. *MANIFIESTO QUE ME SIENTO INCONFORME POR ESTOS COBROS EXCESIVOS QUE HACE CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P*
6. *Ya en varias ocasiones les he solicitado me corrijan este problema que no ha sido sino un perjuicio para mí y que lo deben corregir, ya que no se puede estar pagando por un consumo de servicio de luz que no es real y que me perjudica.*
7. *NO ESTOY DISPUESTA A PAGAR ESTAS SUMAS TAN ELEVADAS DE ENERGIA, NO ES JUSTIFICABLE, NO ES UN VALOR REAL DE MI CONSUMO.*

De acuerdo con lo anterior solicita:

1. Solicito a la empresa CENS S.A. E.S.P. CORREGIR EL RECIBO DE SERVICIO DE ENERGIA, que me esta llegando por un valor de \$514.111, por el consumo real.
2. Solicito a CENS S.A. E.S.P, cambiar el medidor solicito no continuar con estos cobros lesivos, que vulneran el debido proceso.

Es preciso indicar, que el presente escrito, el recurso será atendido respecto de la decisión administrativa No. 27082426 del 17/07/2025, esto es por el consumo facturado, toda vez que en el escrito actual solicita corregir la factura del servicio de energía por el valor de \$514.111 y este valor además del consumo, presenta valores pendientes por cancelar que no fueron reclamados en la petición antes mencionada, por lo cual serán atendidos mediante acto administrativo independiente con el fin de darle los recursos de ley.

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

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	27082426	17/07/2025
2	Acto administrativo	27082426	17/07/2025
3	Notificación personalmente	-	17/07/2025
4	Recurso de reposición y en subsidio apelación	20251020017882	21/07/2025

Considerando

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.

En el presente caso, cabe resaltar que solamente proceden reclamaciones contra las facturas que no tengan más de cinco meses, según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, con el fin que las situaciones jurídicas adquieran certeza y no se mantenga latente la posibilidad de atacar el contenido de la facturación por un tiempo indeterminado, redundando en beneficio de la seguridad jurídica, de manera que no utilizar las herramientas jurídicas para la defensa de los derechos en el término establecido para ello, pueda conllevar a perderlos.

Una vez aclarado lo anterior, el presente acto administrativo se procederá a analizar la legalidad de los consumos facturados al usuario No. 637280 en el mes comprendido 11/06/2025 – 10/07/2025, sobre el cual versa la inconformidad.

1. Datos de la factura reclamada:

Periodo	Consumo
11/06/2025 – 10/07/2025	396

2. Cálculo de los kilovatios facturados

Lecturas del medidor en los periodos reclamados					
Mes facturado	Periodos de Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado
Julio-2025	11/06/2025 - 10/07/2025	27018	26622	396	396

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. 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:

TABLA HISTÓRICO CONSUMOS

Ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1	11/06/2025 - 10/07/2025	Julio-2025	30	396	396
2	10/05/2025 - 10/06/2025	Junio-2025	32	417	391
3	10/04/2025 - 09/05/2025	Mayo-2025	30	416	416
4	10/03/2025 - 09/04/2025	Abril-2025	31	444	430
5	10/02/2025 - 09/03/2025	Marzo-2025	28	444	476
6	10/01/2025 - 09/02/2025	Febrero-2025	31	444	430
7	10/12/2024 - 09/01/2025	Enero-2025	31	342	331
8	09/11/2024 - 09/12/2024	Diciembre-2024	31	333	322
9	09/10/2024 - 08/11/2024	Noviembre-2024	31	334	323
10	08/09/2024 - 08/10/2024	Octubre-2024	31	335	324
11	10/08/2024 - 07/09/2024	Septiembre-2024	29	300	310
12	10/07/2024 - 09/08/2024	Agosto-2024	31	368	356
13	09/06/2024 - 09/07/2024	Julio-2024	31	334	323

- 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	Promedi o Normaliz ado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
11/06/2025 - 10/07/2025	30	396	396	ítem 2 al 13	369	54.12	206.64	531.36	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.

En la primera (1) pretensión, de acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que, en el mes comprendido 11/06/2025 – 10/07/2025, no se presentó desviación significativa, sin embargo, la

empresa envió revisión, la cual se ejecutó con No. 32366698 realizada el día 24/07/2025 dice lo siguiente:

“Carga F1 07.09 amp se ubica medidor en fachada visualmente en buen estado no se observa irregularidad en la medida en el sitio funciona tienda y vivienda con servicio normal de energía se hacen las respectivas pruebas técnicas y no se encuentra nada irregular en la medida en periodos anteriores estaba con promedio ya que estaba apagado.”

En tal sentido se concluye que los consumos facturados corresponden a los valores registrados por el medidor y, por tanto, no se configura una irregularidad en la facturación.

Así las cosas, de conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en el periodo objeto de reclamo es correcta dado que:

- a) Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- b) Se calculó con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- c) No presentó desviación significativa en el consumo.
- d) Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Así las cosas, no encuentra procedente esta empresa en ajustar y/o modificar el consumo objeto de reclamación.

Respecto a la segunda (2) pretensión el medidor se encuentra en buen estado como se observa en la revisión 32366698 realizada el día 24/07/2025 y no amerita un cambio. En caso de continuar su deseo ejecute una revisión técnica, es necesario que el suscriptor o usuario autorice de forma expresa que acepta el cobro de esta dentro de la factura, lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 22B del contrato de prestación de servicios, el cual dispone:

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.

Unido a lo anterior, en caso de autorizar el cobro de la revisión e insistir con el cambio de medidor, le informamos que este debe ser suministrado por su parte cumpliendo con todos los requisitos para el cambio y con un medidor homologado por la empresa.

Así pues, reiterar que CENS S.A E.S.P. tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

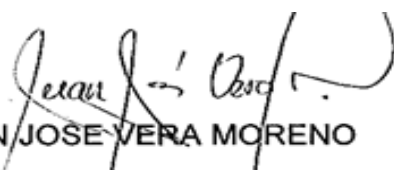
Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados,

CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Primero: Confirmar la decisión administrativa número 27082426 del 17 de julio del 2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y Cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar al recurrente que al no interponer el recurso subsidiario de Apelación contra la presente decisión no procede recurso alguno, y, por tanto, queda agotada la actuación en sede administrativa.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proyectó: Anyi Ascanio