



NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 28 de agosto de 2025

| | |
|---|------------|
| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. | |
| NÚMERO USUARIO: 1043537 | |
| PETENTE: FERNEY VILLALBA | |
| TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X) | |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020018402/25/07/2025 | |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030033139/28/08/2025 | |
| Fecha de fijación: | 17/09/2025 |
| Fecha de desfijación: | 23/09/2025 |
| <small>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."</small> | |



20251030033139

Señor

FERNEY VILLALBA Número de cliente: **1043537**

Kardex 467- AB (Lote 2) - Borrinqueros

Teléfono: 3158665211

El Zulia, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020018402 de fecha 25/07/2025
Proceso: 27293996

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. **20251030031603**

Fecha del acto que se notifica: **15/08/2025**

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, 15 de agosto de 2025

20251030031603

Señor

FERNEY VILLALBA Usuario **1043537**

Dirección: KDX 467 AB (Lote 2) Borrinqueros

Telefono: 3158665211

Zulia, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020018402 del 25/07/2025
Número de Expediente: 202514913 – Proceso: 27293996

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra el acto administrativo con radicado 26885874 del 17/07/2025, notificado personalmente el 23/07/2025.

Estimado señor Ferney,

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 27/06/2025, el señor Ferney Villalba presentó ante CENS S.A. E.S.P. un reclamo bajo radicado número 26885874, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 1043537, donde argumenta lo siguiente:

“El señor Ferney Villalba con cédula de ciudadanía 13197797, celular 3158665211, en calidad de propietario presenta reclamo por el consumo facturado en los periodos del 09-04- 2025 al 08-05-2025 consumo de 442 kilovatios/hora y ajuste 2337 kilovatios/hora por valor de \$ 2,848,458, 09-05-2025 al 09-06-2025 consumo de 1983 kilovatios/hora y ajuste 493 kilovatios/hora por valor de \$ 2,437,065, usuario manifiesta inconformidad, ya que no ha realizado cambios significativos en su consumo que justifique el incremento, además menciona que el medidor testigo esta es en transformador y no le parece justo pagar tanto consumo, Si autoriza la revisión de medidor. Solicita se le notifique a la dirección: KDX 467- AB (LOTE 2) - BORRINQUEROS-EI ZULIA.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 26885874 del 17/07/2025 en el que se resolvió:

“Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma como válido el consumo facturado en ambos periodos, ya que fue determinado con lecturas del medidor testigo instalado conforme a la normativa vigente.”

Recurso de Reposición

No conforme con lo resuelto y encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, el señor Ferney Villalba, interpuso escrito el día 25/07/2025 radicado con número 20251020018402, en el cual argumenta lo siguiente:

1. *“Le solicito y manifiesto verifique el consumo de mi previo de meses anteriores y comparar. En ningún momento di la orden ni firme de instalar un medidor testigo, ni me informaron de la instalación dicho medidor que ustedes mencionan ya que se encuentra retirado de mi previo, mi consumo de energía no es tan elevados como ustedes lo manifiestan. Exijo a ustedes nuevamente una revisión, ya que la instalación del testigo debe ir en el postal mi inmueble a una distancia no superior a 20 metros. Ya que se encuentra a una distancia a 500 metros y se puede prestar para irregularidades. No es justo pagar el consumo que ustedes me exigen, ya que están vulnerando mi derecho como cliente y consumidor.”*

Es preciso indicar, que el presente escrito, el recurso será atendido respecto de la decisión administrativa No. 26885874 del 17/07/2025.

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

| Ítem | Documento | Radicado | Fecha |
|------|---|----------------|------------|
| 1 | Petición inicial | 26885874 | 27/06/2025 |
| 2 | Acto administrativo | 26885874 | 17/07/2025 |
| 3 | Notificación personal | - | 23/07/2025 |
| 4 | Recurso de reposición y en subsidio apelación | 20251020018402 | 25/07/2025 |

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. 1043537 en los meses comprendidos de 09-04- 2025

al 08-05-2025 y 09-05-2025 al 09-06-2025, sobre el cual versa la inconformidad.

1. Datos de la factura reclamada:

| Periodo | Consumo |
|--------------------------|---------|
| 09-05-2025 al 09-06-2025 | 2.476 |
| 09/04/2025 – 08/05/2025 | 2.779 |

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 |
| Junio – 2025 | 09/05/2025 – 09/06/2025 | 11405 | 10912 | 493 | 2476 |
| mayo-2025 | 09/04/2025 - 08/05/2025 | 10912 | 10470 | 442 | 2779 |

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 |
|------|-------------------------|-----------------|------|---------|-------------------------------|
| 3 | 09/05/2025 - 09/06/2025 | Junio-2025 | 32 | 2476 | 2321 |
| 4 | 09/04/2025 - 08/05/2025 | Mayo-2025 | 30 | 2779 | 2779 |
| 5 | 09/03/2025 - 08/04/2025 | Abril-2025 | 31 | 266 | 257 |
| 6 | 09/02/2025 - 08/03/2025 | Marzo-2025 | 28 | 207 | 222 |
| 7 | 10/01/2025 - 08/02/2025 | Febrero-2025 | 30 | 595 | 595 |
| 8 | 10/12/2024 - 09/01/2025 | Enero-2025 | 31 | 467 | 452 |
| 9 | 10/11/2024 - 09/12/2024 | Diciembre-2024 | 30 | 1306 | 1306 |
| 10 | 09/10/2024 - 09/11/2024 | Noviembre-2024 | 32 | 717 | 672 |
| 11 | 11/09/2024 - 08/10/2024 | Octubre-2024 | 28 | 1109 | 1188 |
| 12 | 10/08/2024 - 10/09/2024 | Septiembre-2024 | 32 | 1174 | 1101 |
| 13 | 10/07/2024 - 09/08/2024 | Agosto-2024 | 31 | 482 | 466 |
| 14 | 09/06/2024 - 09/07/2024 | Julio-2024 | 31 | 695 | 673 |
| 15 | 09/05/2024 - 08/06/2024 | Junio-2024 | 31 | 687 | 665 |

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? |
|-------------------------|------|---------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|-----------------|--|
| 09/05/2025 - 09/06/2025 | 32 | 2476 | 2321 | ítem 4 al 15 | 865 | 665.69 | 0.00 | 2862.07 | No |
| 09/04/2025 - 08/05/2025 | 30 | 2779 | 2779 | ítem 5 al 16 | 692 | 331.71 | 0.00 | 1687.13 | Si |

* 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.

Durante la inspección No. 31976011 del 10 de abril de 2025, el medidor testigo se instaló con el fin de validar el consumo real del cliente dado que no se pudo validar la acometida como se indica en la revisión:

“Se visita predio en presencia de encargado en el predio funciona: vivienda familiar en estado: habitado con servicio trifásico, con tarifa: pospago, se encuentra medidor A3 marca HEXING en fachada con STPC Y STC con carga de #CR2 se le realizan pruebas al medidor con equipo AVM con resultado %ER2 %ES1 %ET1 no se pudo extraer acometida principal debido a que el predio

tiene un volado de techo y se evidencia mucho riesgo de caída se sella tapa de bornes se instala sello de verificación VERDE #18765 EN CAJA se deja usuario servicio de energía: normalizado usuario permite realizar aforo se anexan soportes y registros fotográficos. NOTA: se instala equipo de medida testigo definitivo para seguimiento de consumos ya que no se puede validar acometida principal del usuario.”

El traslado del equipo de medida al poste se realizó para blindar la medición y prevenir posibles manipulaciones o alteraciones, en concordancia con:

El Contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes: *Cláusula 21, numeral 32. Trasladar el equipo de medida y su correspondiente acometida, cumpliendo con las especificaciones técnicas, a un lugar de fácil acceso que permita la toma de lectura y revisiones de control, cuando CENS lo requiera.*

Cláusula 43. - Localización del sistema de medida: *“Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable, y los demás aspectos para una eficiente atención al suscriptor o usuario”*

Durante la revisión No. 32286313 realizada el 16 de julio de 2025, se verificó que el servicio corresponde a una piscicultura (criadero de peces) ubicada en la zona rural de la zulia en el cual requiere el funcionamiento de equipos, esta alta demanda energética es coherente con los consumos registrados por el medidor testigo.

Por consiguiente, La facturación de los periodos reclamados se efectuó con base en las lecturas del medidor testigo de conformidad con lo establecido en la cláusula 33 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes:

Cláusula 33. - Determinación del consumo facturable cuando exista medidor testigo o de respaldo: *Cuando no sea posible determinar el consumo facturable del medidor del usuario y exista medidor testigo o de respaldo, CENS podrá establecer el consumo facturable con base en el medidor testigo siempre y cuando la relación sea uno a uno.*

Igualmente, se le recomienda realizar validaciones de las redes internas. Los daños en las redes internas se refieren a la infraestructura eléctrica que se encuentra dentro de los predios de los usuarios, incluyendo cables, interruptores, tomacorrientes y demás componentes eléctricos. La correcta instalación, mantenimiento y uso de estas redes son esenciales para garantizar un suministro de energía seguro y eficiente. Por tanto, los usuarios tienen la responsabilidad de efectuar mantenimientos periódicos de sus instalaciones eléctricas, así como solucionar de inmediato cualquier falla que pueda presentarse, evitando así riesgos de cortocircuitos o incendios.

Para ello, podrá asesorarse de un Ingeniero eléctrico, electricista, electromecánico o técnico electricista particular con matrícula profesional vigente para que realice las adecuaciones correspondientes.

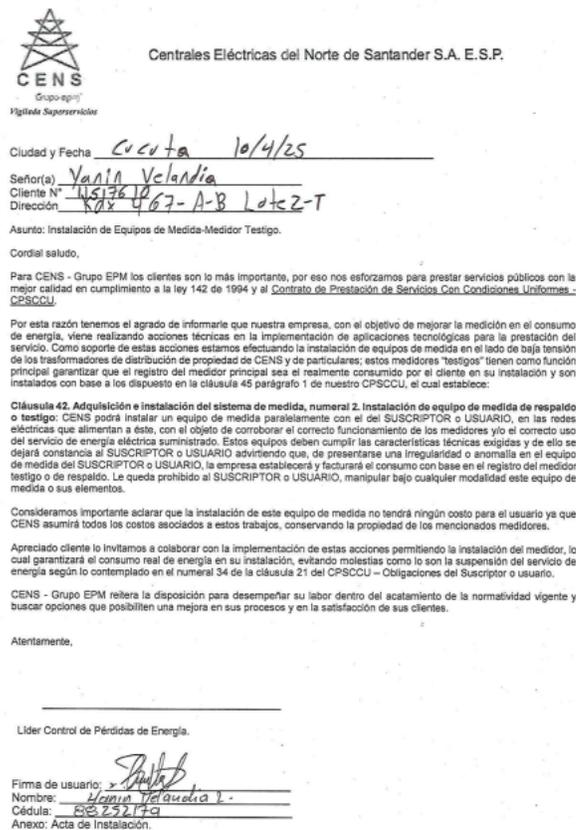
Las redes internas son responsabilidad del usuario, tal y como se encuentra estipulado en el Capítulo III del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, el cual dispone:

Cláusula 57. Redes y Acometidas.

Redes Internas: El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual CENS está exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos que utilice el suscriptor o usuario, ocasionado por incumplimiento en las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por CENS, por el fabricante de los equipos y aparatos eléctricos y la normatividad vigente.

El suscriptor o usuario bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseña, construye o mantiene la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos.

De acuerdo con el acta de instalación del medidor en el predio KDX 467 – AB (Lote 2) - BORRINQUEROS fue realizado con conocimiento y autorización del encargado del predio el señor(a) Yanin Velandia, quien firmo el documento en señal de aceptación. Como se observa en la siguiente imagen:



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

Logo: **CENS** Grupo-epm Vigilancia Superveniente

Ciudad y Fecha: Cúcuta 10/4/25

Señor(a): Yanin Velandia

Cliente N°: 4513610

Dirección: KDX 467- A-B Lote 2-T

Asunto: Instalación de Equipos de Medida-Medidor Testigo.

Cordial saludo,

Para CENS - Grupo EPM los clientes son lo más importante, por eso nos esforzamos para prestar servicios públicos con la mejor calidad en cumplimiento a la ley 142 de 1994 y al Contrato de Prestación de Servicios Con Condiciones Uniformes - CPSCCU.

Por esta razón tenemos el agrado de informarle que nuestra empresa, con el objetivo de mejorar la medición en el consumo de energía, viene realizando acciones técnicas en la implementación de aplicaciones tecnológicas para la prestación del servicio. Como soporte de estas acciones estamos efectuando la instalación de equipos de medida en el lado de baja tensión de los transformadores de distribución de propiedad de CENS y de particulares; estos medidores "testigos" tienen como función principal garantizar que el registro del medidor principal sea el realmente consumido por el cliente en su instalación y son instalados con base a lo dispuesto en la cláusula 45 párrafo 1 de nuestro CPSCCU, el cual establece:

Cláusula 42. Adquisición e instalación del sistema de medida, numeral 2. Instalación de equipo de medida de respaldo o testigo: CENS podrá instalar un equipo de medida paralelamente con el del SUSCRIPTOR o USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio de energía eléctrica suministrado. Estos equipos deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dará constancia al SUSCRIPTOR o USUARIO advirtiéndole que, de presentarse una irregularidad o anomalía en el equipo de medida del SUSCRIPTOR o USUARIO, la empresa establecerá y facturará el consumo con base en el registro del medidor testigo o de respaldo. Le queda prohibido al SUSCRIPTOR o USUARIO, manipular bajo cualquier modalidad este equipo de medida o sus elementos.

Consideramos importante aclarar que la instalación de este equipo de medida no tendrá ningún costo para el usuario ya que CENS asumirá todos los costos asociados a estos trabajos, conservando la propiedad de los mencionados medidores.

Apreciado cliente le invitamos a colaborar con la implementación de estas acciones permitiendo la instalación del medidor, lo cual garantizará el consumo real de energía en su instalación, evitando molestias como lo son la suspensión del servicio de energía según lo contemplado en el numeral 34 de la cláusula 21 del CPSCCU – Obligaciones del Suscriptor o usuario.

CENS - Grupo EPM reitera la disposición para desempeñar su labor dentro del acatamiento de la normatividad vigente y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Atentamente,

Líder Control de Pérdidas de Energía.

Firma de usuario: [Firma]
Nombre: Yanin Velandia L.
Cédula: 89252179
Anexo: Acta de Instalación.

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.

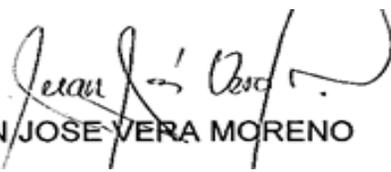
Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados,

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

Primero: Confirmar la decisión administrativa número 26885874 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