

CE7214

Cúcuta, 28 de agosto de 2025

 <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	1156156
PETENTE:	CRUZ DE LINA VILLAMIZAR
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020018430/25/07/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030033145/28/08/2025
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>	

20251030033145

Señora

**CRUZ DE LINA VILLAMIZAR** Número de cliente: **1156156**

Manzana V N Lote 14-A Sector la Poderosa

Teléfono: 3142734635

Tibú, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020018430 de fecha 25/07/2025  
Proceso: 27296548

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. **20251030031566**

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

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

Cucuta, 15 de agosto de 2025

20251030031566

Señora  
**CRUZ DE LINA VILLAMIZAR** – Usuario 1156156  
Dirección: Noa Manzana V N Lote 14-A Sector la Poderosa  
Celular: 3142734635  
Tibú, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020018430 del 25/07/2025  
Expediente: 202515397

Estimada Señora Cruz,

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 Cruz De Lina Villamizar presentó escrito ante CENS S.A. E.S.P identificado con el radicado y fecha mencionados en el asunto del presente acto administrativo, en el cual manifiesta:

*Muy comedidamente me dirijo ante ustedes con el fin de informales mi inconformidad en el servicio, ya que solicite ENERGIA RECARGABLE, y los funcionarios encargados instalaron el servicio de energía con contador, generando un consumo desde hace tres meses por un valor de 2.514.629 mil pesos, suma que no ha sido cancelada por motivo de que el propietario de la casa es una persona con discapacidad física, Intelectual y múltiple el señor JUAN DE DIOS VILLAMIZAR ROLON, identificado con cedula de ciudadanía No 1.093.906.999 expedida en Tibú ubicado en el barrio San Eduardo ( campo tres) Noa Mnz V N lote 14-a sector la poderosa, por lo que solicito una revisión técnica para saber de dónde se genera ese consumo, al igual que les solicité el servicio de ENERGIA RECARGABLE, por motivos ante mencionado.*

### 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 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 se procedió a consultar los consumos facturados al usuario en los últimos cinco (5) periodos, encontrando:

No. Factura	Periodo Facturado	kW/h Facturados	Verificación de Lectura		kW/h Cargados Por Ajuste
			Actual	Anterior	
1083451040	30/05/2025 - 28/06/2025	756	2585	1829	0
1082794246	29/04/2025 - 29/05/2025	1828	1829	915	0
1082102762	19/03/2025 - 28/04/2025	0	PROMEDIO	1.28	914
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-

Es decir, para los periodos de junio y julio 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.

### 1. Cálculo de los kilovatios facturados

Al revisar los detalles de cómo se calcularon los kilovatios facturados en los periodos de julio y junio de 2025, 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
Julio-2025	30/05/2025 - 28/06/2025	2585	1829	756	756
Junio-2025	29/04/2025 - 29/05/2025	1829	915	914	914

Es decir, para los periodos analizados 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.

## 2. 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	30/05/2025 - 28/06/2025	Julio-2025	30	756	756
2	29/04/2025 - 29/05/2025	Junio-2025	31	914	885
3	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-

13	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-

**Periodos reclamados**

- b) Análisis comparativo del periodo reclamado y determinación de la desviación estándar:  
Con base en lo anterior, al usuario no contar con la totalidad de periodos necesarios con lecturas reales no es viable realizar análisis por desviación significativa a dicho periodo.

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos de junio y julio de 2025 son correctos 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.
- Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Tampoco se observan errores en la facturación, que implique la corrección de las facturas debido a que éstas se calcularon con base en la diferencia de lecturas de un periodo a otro, como lo ordena el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

**Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual:** Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

- Por diferencia de lecturas: Cuando el equipo de medida esté funcionando correctamente, el consumo facturable se establecerá por la diferencia en el registro de dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicando esta diferencia por el factor de equipo de medida.

Ahora bien, se informa que en el periodo de mayo de 2025 se facturó un promedio de 0, debido a la imposibilidad en la toma de lectura.

Es pertinente señalar que nuestra empresa factura el servicio de energía eléctrica por diferencia de lecturas de un periodo a otro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, entre otras disposiciones normativas; motivo por el cual, se encontró que para el periodo de marzo, abril y mayo se presentó cobro por promedio, ante la imposibilidad de la correcta medición del consumo, se reporta por parte de nuestro personal encargado de toma de lecturas la siguiente novedad:

- *Periodo de mayo: No hay energía en la zona por desconexión programada por CENS.*

Ahora bien, teniendo en cuenta que el medidor fue instalado el 19/03/2025, al momento de realizar la lectura el 29/05/2025 se evidencia que corresponde a la primera lectura registrada, con un consumo acumulado de 1829 kWh. Este valor refleja el total de energía

utilizada desde la fecha de instalación hasta el momento de la toma de lectura, y será la base para el cálculo de la facturación correspondiente.

Se aclara que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dispone lo siguiente en cuanto a los consumos promedios: *“Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”*

Con este análisis se procede a facturar nuevamente por diferencia de lecturas y ajustar los consumos pendientes por cobrar durante los promedios registrados, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, de los cobros inoportunos, el cual da cinco (5) meses para cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Esta recuperación se realiza en el mes de mayo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el cálculo realizado fue el siguiente:

Lectura tomada el 29/05/2025 menos última lectura tomada el 19/03/2025, el resultado se divide en dos (2) periodos, el valor es el consumo que se debe cobrar en cada uno de los periodos (mayo y junio), así:  $1829 - 1.28 = 1828 / 2 = 914$ , visto lo anterior, se procede a determinar que los valores reales a cobrar en mayo eran de 914 kilovatios/hora y en junio eran de 914 kilovatios/hora.

Ahora bien, como en mayo se facturaron 0 kilovatios/hora por promedio, se procede a restar el valor real a cobrar con el ya cargado, así:  $914 - 0 = 914$  kilovatios/hora, esos 914 kilovatios se recuperan en el mes de junio.

Por lo tanto, en junio se facturaron 914 kilovatios adicionales pendientes por cobrar, motivo por el cual, el valor de esa factura es superior a las anteriores.

Es importante aclarar que, en relación con lo mencionado en su petición respecto a la solicitud de servicio de energía en modalidad recargable, se realizó la consulta correspondiente en nuestro sistema comercial. Como resultado, se encontró que en la revisión No. 31902503, realizada el 19/03/2025, se dejó constancia de lo siguiente:

*Se llega al sitio y se evidencia la existencia de un servicio directo. Se procede a instalar la escalera para realizar la suspensión correspondiente. En ese momento, el propietario del predio manifiesta su intención de legalizar el servicio y presenta la documentación requerida, en la cual se especifica que se trata de un servicio monofásico. A partir de ello, se inicia el proceso de legalización, se instala medidor bicuerpo A1 en modalidad pospago, se validan los puntos internos, se instala tablero de distribución y sistema de puesta a tierra (SPT). El servicio queda funcionando correctamente y el medidor se deja debidamente sellado.*

Ahora bien, en caso de requerir el cambio de energía pospago a prepago, debe cumplir con los siguientes requisitos:

Podrá acceder al esquema prepago de comercialización de energía con tu cuenta de energía actual haciendo el cambio de tu medidor pospago por un medidor bicuerpo que CENS activará en el esquema prepago, debiendo sufragar los costos de materiales y/o servicios asociados que podrás consultar en el Listado de Servicios Adicionales de CENS. Las condiciones para presentar la solicitud de cambio son las siguientes:

- Estar conectado en el nivel de tensión 1, del mercado regulado y con medida directa.
- No tener procesos vigentes de recuperación de energía.
- Presentar tu cédula de ciudadanía, extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT) original en ventanilla o fotocopia si es por escrito. Si eres delegad, presentar autorización firmada (sin notaría) con copia de la cédula de ciudadanía, extranjería o Permiso por Protección Temporal (PPT) del Suscriptor (Propietario).
- No presentar saldos pendientes de pago por conceptos de energía, materiales, conexos, servicios adicionales o cobros a terceros cuando solicites el cambio de tu cuenta pospago a prepago. En caso contrario, podrás solicitar el traslado de los valores a una cuenta garante pospago que esté al día, cumpliendo los requisitos para tal fin. NOTA: para los casos excepcionales en que la cuenta ingrese con alguna deuda por concepto de consumo, se deberá diligenciar y suscribir el Formato de acuerdo de pago y Formato de pagaré.
- Deberá presentar Declaración de Cumplimiento del Constructor RETIE, diagrama unifilar y fotocopia de matrícula de técnico electricista, en caso de que las instalaciones eléctricas de tu vivienda hayan sufrido algún cambio por ampliación u otra condición.
- Para los casos como planes de hogar, seguros y/o previsión exequial o similares, deberás presentar carta de retiro antes del cambio a prepago. En caso de tener activa una financiación con SOMOS deberás cancelar la deuda completa o trasladarla a una cuenta garante pospago.
- Hacer el pago del costo de los materiales y servicios en que se incurran en la primera recarga posterior a la instalación y activación del medidor en el esquema prepago o financiarlo a través de una cuenta garante pospago y que esté al día. Adicionalmente, cargaremos como deuda corriente para pago en la primera recarga el valor del consumo que esté pendiente de facturación, entre la última fecha de lectura y la fecha del cambio del medidor.

También podrá solicitar el cambio de esquema pospago a prepago si cumple la siguiente condición, evento en el cual CENS instalará un único medidor bicuerpo en comodato para su uso y cuidado:

- Suscriptor/usuario residencial que sea reconocido como Sujeto de especial protección constitucional y esté identificado como tal en el Sistema de Administración Comercial de CENS.

Por último, si eres un suscriptor/usuario cuya provisión de la cartera es igual al 100% y presentas una deuda cuyo monto no supera los 1.5 SMMLV, puedes solicitar el cambio de esquema pospago a prepago, a través del cual se financiará la cartera que tengas en ese momento de acuerdo con lo descrito en la pestaña “Financiación”, debiendo sufragar los costos asociados a materiales y/o servicios ya sea financiando a través de cuenta garante o en la primera recarga posterior a la instalación. Para los casos en que el monto de la cartera supere los 1.5 SMMLV, podrás solicitar ante CENS la revisión de tu caso particular para que sea evaluado de forma integral y, en un plazo no superior a quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, se emitirá respuesta indicando la decisión final y las condiciones del cambio, en caso de autorizarse.

Finalmente, se informa que actualmente el usuario cuenta con una financiación activa correspondiente a los materiales y servicios ejecutados durante el proceso de normalización del servicio. Esta financiación fue registrada bajo el proceso No. 25542141, con un valor total de \$ 388.580 pesos. El monto fue diferido en un plan de pago de ochenta (80) cuotas mensuales de \$8.376 pesos cada una, facilitando así el acceso al servicio de energía bajo condiciones accesibles y acordes con la capacidad de pago del usuario.

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>

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

### Decide

**Primero:** No acceder a la reclamación presentada por los consumos registrados en los periodos del 30/05/2025 - 28/06/2025, del 29/04/2025 - 29/05/2025 y del 19/03/2025 - 28/04/2025, para el usuario No. 1156156, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** Comunicar que Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por 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,



**CENS**

Grupo-epm

NIT: 890500514-9



Vigilado  
SuperServicios

*Diego Rangel.*

**DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE**

**TECNOLOGO D CANAL ESCRITO**

Proceso: 27296548

**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