

CE7214

Cúcuta, 01 de septiembre de 2025

 <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERIA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	1046856
PETENTE:	RUPERTO GALVAN VERGEL
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto <input checked="" type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020019039/31/07/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030033532/01/09/2025
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>	

20251030033532

Señor

**RUPERTO GALVAN VERGEL** Número de cliente: **1046856**

Calle 5C Número 7-71 Barrio Santa Cruz

Teléfono: 3224718866

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020019039 de fecha 31/07/2025  
Proceso: 27319037

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. **20251030032335**

Fecha del acto que se notifica: **22/08/2025**

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

Cúcuta, 22 de agosto de 2025

20251030032335

Señor  
**RUPERTO GALVAN VERGEL** Usuario **1046856**  
Calle 5C N° 7-71 Barrio Santa Cruz  
Teléfono: 3224718886  
Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020019039 del 31/07/2025  
Expediente: 202205344

Reciba un cordial saludo Estimado señor Ruperto:

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:

#### **Antecedentes:**

El señor Ruperto Galvan Vergel solicita realizar un descuento para la factura del 03/04/2025 al 04/05/2025 por \$1.801.700, ya que no cuenta con recursos para pagar., indica lo siguiente:

#### *HECHOS:*

*PRIMERO: Me fue entregada la factura cliente No, 1046856 para el periodo 03/04/2025 a 04/05/2025 por un valor de \$ 1.801.700.*

*SEGUNDO: Soy una persona de 69 años de edad, desempleado, dependo de mis hijos y soy una persona pobre.*

*TERCERO: No tengo la capacidad económica para pagar el valor de la factura.*

#### *PETICION*

*PRIMERO- De acuerdo a los anteriores hechos, solicito muy respetuosamente:*

*1. Realizar un descuento en la factura del periodo 03/04/2025 a 04/05/2025 por un valor de \$ 1.801.700, teniendo en cuenta las razones expuestas.*

## 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”*.

De acuerdo con lo anterior, se procederá a atender la reclamación para el periodo facturado del mes de mayo de 2025, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y según lo solicitado por el usuario.

Así las cosas, a continuación, se detallan los meses que serán objeto de análisis en la presente actuación administrativa:

### 1. Periodos reclamados

Periodo desde	Periodo hasta	Consumo
03/04/2025	04/05/2025	72

### 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	03/04/2025 - 04/05/2025	5857	5785	72	72

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.

A continuación, se relaciona como ejemplo el último periodo reclamado, para explicar cómo se ha obtenido el consumo, con base en la diferencia de lecturas:

Consumo		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	03/04/2025 - 04/05/2025	5785
Lectura anterior	04/03/2025 - 02/04/2025	5752
<b>Diferencia Consumo (kWh/mes) *</b>		<b>33</b>

\*Diferencia Consumo (kWh/mes) = Lectura actual - Lectura anterior

### 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:

Datos Histórico Consumos					
ítem	Periodo	Mes facturado	Días facturados	Consumo (kilovatios facturados)	Consumo normalizado a 30 días (expresado en kilovatios)
1	03/04/2025 - 04/05/2025	Mayo-2025	32	72	68
2	04/03/2025 - 02/04/2025	Abril-2025	30	33	33
3	03/11/2024 - 03/12/2024	Diciembre-2024	31	534	517
4	03/10/2024 - 02/11/2024	Noviembre-2024	31	786	761
5	03/09/2024 - 02/10/2024	Octubre-2024	30	634	634
6	02/08/2024 - 02/09/2024	Septiembre-2024	32	29	27
7	04/07/2024 - 01/08/2024	Agosto-2024	29	25	26
8	05/06/2024 - 03/07/2024	Julio-2024	29	23	24

9	07/05/2024 - 04/06/2024	Junio-2024	29	26	27
10	05/04/2024 - 06/05/2024	Mayo-2024	32	32	30
11	09/03/2024 - 04/04/2024	Abril-2024	27	50	56
12	10/02/2024 - 08/03/2024	Marzo-2024	28	32	34
13	13/01/2024 - 09/02/2024	Febrero-2024	28	32	34

Periodos reclamados.

- 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 presenta desviación significativa?
03/04/2025 04/05/2025	32	72	68	ítem 2 al 13	184	266.78	0.00	984.34	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.

#### 4. Conclusiones del análisis

De acuerdo con el análisis efectuado se informa 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.

Por lo anterior, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto de reclamo es correcta dado que:

- Tienen origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calcularon con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- No presentaron desviación significativa en el consumo.
- Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

En ese orden de ideas, no es procedente realizar el ajuste sobre los consumos reclamados, toda vez que los mismos se encuentran debidamente justificados.

Del mismo modo, se verifica que la factura N° 1082427917 emitida el 21/05/2025 correspondiente al periodo facturado del 03/04/2025 al 04/05/2025 incluye un concepto de Alumbrado Público e interés de mora por un monto de \$8,072. Este interés refleja los cargos generados por el pago fuera de las fechas establecidas y los atrasos asociados. Al respecto

es importante indicarle que dichos intereses se encuentran procedentes de facturar y se encuentran en línea con lo estipulado en el contrato de Prestación de Servicios con condiciones Uniformes, específicamente en la Cláusula 29, el cual establece:

**Cláusula 29. - Interés moratorio:** En caso de mora en el pago de los servicios, CENS podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil; para los demás SUSCRIPTORES o USUARIOS la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código

de Comercio o aquella que la modifique, aclare o sustituya.

Asimismo, se observa que, en la factura del mes de mayo de 2025, objeto de reclamo se incluye un saldo anterior por valor de \$ 1,754,156. Este monto corresponde a atrasos acumulados en la factura, relacionados con cuatro períodos de retraso, dado que el último pago se efectuó el 11/09/2024. Los conceptos que componen el saldo anterior son: Consumo Activa por \$ 1,647,333, Interés Mora \$ 41,447 y Alumbrado Público por \$ 65,376.

Según lo anterior, en el presente caso debido a que el saldo anterior corresponde a facturas expedidas de mas de cinco meses, solo es procedente atender los meses de marzo y abril de 2025, dado que para los demás periodos opero el fenómeno de caducidad por ser facturas expedidas hace mas de cinco periodos atrás. Veamos el desglose de los valores por cada concepto que serán objeto de análisis en la presente actuación administrativa:

#### **Mes de Abril de 2025:**

**Consumo Activa:** \$ 13,934, para el periodo facturado del 04/03/2025 al 02/04/2025, correspondiente a la factura N° 1081778043 del mes de abril de 2025.

**Interés Mora:** \$ 8,004, para el periodo facturado del 04/03/2025 al 02/04/2025, correspondiente a la factura N° 1081778043 del mes de abril de 2025.

#### **Mes de Marzo de 2025:**

Para el mes de marzo de 2025 no se observan valores por concepto de Consumo de Activa, ya que el mismo se encuentra en cero (0) para dicho periodo facturado.

**Interés Mora:** \$ 8,004, para el periodo facturado del 04/02/2025 al 03/03/2025, correspondiente a la factura N° 1081048818 del mes de marzo de 2025

Es preciso recordarle, que los intereses son procedentes de facturar y se encuentran en línea con lo estipulado en el contrato de Prestación de Servicios con condiciones Uniformes, específicamente en la Cláusula 29, la cual regula la aplicación de intereses moratorios en caso de mora en el pago.

Según lo expuesto anteriormente, no se encuentra procedente modificar dicho valor y se

considera correcto el valor reflejado como saldo anterior en su factura.

Por último, es importante mencionar que dentro de la factura de energía CENS SA ESP realiza la facturación conjunta de los valores asociados al impuesto de alumbrado público, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, pero no es el responsable de estos, motivo por el cual, si presenta inconformidad por los mismos o por la prestación del servicio de alumbrado, puede presentar las respectivas reclamaciones a los competentes, para el caso en particular debe dirigirse con la Alcaldía del municipio de Teorama, a través de los canales de atención teléfono: 5637117.

Referente a sus argumentos relacionados con un descuento en la factura del periodo facturado del 03/04/2025 al 04/05/2025, relacionados con su pretensión uno (1), es preciso resaltar que la Ley 142 de 1994, estableció en el numeral 99.9 del artículo 99 que, para cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución de ingresos, no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica:

*99.9. Los subsidios que otorguen la Nación y los departamentos se asignarán, preferentemente, a los usuarios que residan en aquellos municipios que tengan menor capacidad para otorgar subsidios con sus propios ingresos. En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica.*

Consecuente con lo anterior, precisamos que el contrato de servicios público es de carácter uniforme, consensual y oneroso, este último aspecto o implica que el servicio público se prestará a cambio de un precio. De esta forma, el legislador facultó a las empresas de servicios públicos para cobrar un precio al suscriptor o usuario, como contraprestación por el servicio que le suministra, razón por la cual no se puede exonerar a los usuarios del pago de los mismos, ya que se deben recuperar los costos en que incurren para prestar el servicio.

Asimismo, le indicamos lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes respecto a exoneración de pagos:

**Cláusula 31. - Exoneración en el pago:** Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ninguna persona natural o jurídica.

No obstante, comprendemos y nos solidarizamos con la difícil situación económica y la condición en la que se encuentra. Por ende, nuestra empresa le ofrece la posibilidad de un acuerdo de pago o financiación de los valores adeudados en caso de que lo requiera.

En ese sentido, la invitamos a acercarse a nuestras oficinas de atención al usuario de manera presencial o ingresar a nuestro asesor virtual dispuesto en nuestra página web

www.cens.com.co, Servicios en Línea, con el fin de darle a conocer nuestros acuerdos de pagos. Para ello, deberá adjuntar los requisitos relacionados a continuación, según sea el caso:

**Propietario:**

1. Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería.
2. Documento que acredite el vínculo con el inmueble: impuesto Predial original correspondiente al último año; Certificado de Tradición y Libertad no mayor a 30 días; Cualquier otro documento que certifique el vínculo del inmueble.

**Arrendatario:**

1. Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería.
2. Documento que acredite el vínculo con el inmueble: Contrato de arrendamiento original, el cual debe estar vigente; Si el contrato de arrendamiento del suscriptor es verbal, es necesaria la presentación personal del propietario, para que realice la financiación.

Le expresamos nuestra más sincera solidaridad y apoyo en este momento de dificultad. Le enviamos un cordial saludo y le deseamos mucha fortaleza, ánimo y nuestra disposición para ayudarle en lo que se requiera.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud, quedamos atentos ante cualquier duda que pueda surgir, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de César y Bolívar): Las 24 horas del día, asimismo recuerde que a través del sitio web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), opción servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

Ahora bien, a partir del análisis y 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 registrado en el periodo del 03/04/2025 al 04/05/2025, para el usuario número 1046856, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo:** No Acceder a la reclamación presentada, por concepto de Interés Mora, cargado en las facturas N° 1082427917, N° 1081778043 y N°1081048818 para el usuario No. 1046856, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Tercero:** No Acceder a la reclamación presentada, por el valor facturado por concepto de consumo activa, en la factura N°1081778043 correspondiente al mes de abril de 2025, para el usuario No. 1046856, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Cuarto:** Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en



Grupo-epm

NIT: 890500514-9



subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito 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,

*Belkys Z. Tolosa.*

**BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA**

**TECNOLOGO D CANAL ESCRITO**

Número de proceso: 27319037

**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