

CE7214

Cúcuta, 05 de septiembre de 2025

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>1149389</u>	
PETENTE: <u>VICTOR ALFONSO MONCAYO VERA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto <input checked="" type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20251020020467/19/08/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030034259/05/09/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>17/09/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>23/09/2025</u>	
<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>	

20251030034259

Señor

VICTOR ALFONSO MONCAYO VERA Número de cliente: **1149389**

Calle 8 Número 2 78 Barrio Aeropuerto

Teléfono: 3104231049

Correo electrónico: victormoncayo18@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020020467 del 19/08/2025 y 20251020020590 del
20/08/2025
Proceso: 27508662

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. **20251030033197**

Fecha del acto que se notifica: **28/08/2025**

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

7214

Cúcuta, 28 de agosto de 2025

20251030033197

Señor

VICTOR ALFONSO MONCAYO VERA Usuario: **1149389**

Calle 8 2 78 Barrio Aeropuerto

Teléfono: 3104231049

Correo electrónico: victormoncayo18@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Asunto: Unidad de materia
Radicado de entrada 20251020020467 del 19/08/2025
Radicado de entrada 20251020020590 del 20/08/2025
Expediente: 202513823

Estimado Señor,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

Petición

Los días 19 y 20 de agosto de 2025, el señor Víctor Alfonso Moncayo Vera presentó ante CENS S.A. E.S.P. dos escritos, radicados bajo los números 20251020020467 y 20251020020590, mediante los cuales solicita lo siguiente:

1. Que no se suspenda el servicio por estar en reclamación
2. Que se elimine los consumos con desviación significativa conformidad con la ley y el contrato de condiciones uniformes y se facture por el consumo promedio anterior a su histórico.
3. Que se facture los consumos de los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto del 2025.
4. El mes de febrero 341 KW/h, marzo 203 KW/h, abril 170 KW/h, mayo 117 KW/h junio 1279 KW/h, julio 1396 KW/h, agosto 1709 KW/h del 2025.
5. Que se aplique el artículo 155 de la ley 142 de 1994, en cuanto a valores reclamados.
6. Es importante advertir o recordar que conforme al artículo 155 de la ley 142, de 1994, la empresa no podrá exigir el pago previo de la suma en controversia, dentro de la reclamación en referencia hasta que no se haya resuelto en su instancia.

7. Se expida factura con los consumos del mes, sean congelados los valores en reclamación.
8. Que se expida la factura del mes y sean congelados los valores en reclamación.
9. Que sea remitido a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.
10. Se me explique el por qué no han cumplido con el contrato de condiciones y uniformes del alza de los kilovatios sin ninguna respuesta positiva y así no se aplique como una cosa juzgada.
11. 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.
12. Se congelen los valores en reclamación, se dé inmediatamente la factura real y se remita a la superintendencia de servicios públicos.
13. Eso indica que existe una violación al debido proceso por no aplicar dicha desviación. Y se aplique el silencio administrativo positivo.
14. Solicito que se aplique la desviación significativa para no proclamar el silencio administrativo por violación al debido proceso.

Antes de dar respuesta de fondo a sus pretensiones, es necesario informar que debido a que el usuario radicó dos peticiones ante CENS con los números radicados 20251020020467 del 19/08/2025 y 20251020020590 del 20/08/2025, los cuales versan sobre los mismos hechos y pretensiones, se atenderán bajo la figura de unidad de materia, dándose respuesta a los dos radicados bajo este mismo escrito.

Consideraciones

Previo al análisis de los consumos de energía reclamados, procede esta electrificadora a resolver algunas de las pretensiones planteadas en su reclamación. Veamos:

Frente a su primera (01) pretensión, relacionada con la solicitud de no suspensión del servicio de energía, le informamos que esta electrificadora no tendrá en cuenta la falta de pago de los consumos reclamados como causal de suspensión del servicio. Esto en concordancia con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Sin embargo, se aclara que si el usuario adeuda una suma que supere los valores en reclamación, el servicio de energía podrá ser suspendido en virtud de aquellos cobros que no se encuentran en controversia y sobre los que, operó el vencimiento de pago establecido por CENS.

Frente a su solicitud de congelación de valores en reclamación y expedición de una nueva factura, expuesta en las pretensiones quinta (05), sexta (06), séptima (07), octava (08) y décimo segunda (12), 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 tomada en cuenta como causal de suspensión del servicio.

Ahora, en respuesta a su pretensión octava (8), lo que respecta a su solicitud de expedición de una nueva factura la cual no contenga los valores en reclamación, le informamos que este tipo

de comprobantes se expiden con una vigencia de pago de un (01) día. Por tal razón, y considerando que el presente acto administrativo deberá ser notificado en los términos de los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, se sugiere al usuario que dicho comprobante de pago sea solicitado a través del canal de atención al cliente presencial o telefónico, el mismo día que desee realizar el pago de las sumas que no son objeto de controversia.

En cuanto a su solicitud de envío a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, formulada en la pretensión novena (09), reiterada en la décimo segunda (12), aclaramos que dicha entidad es competente para resolver de los recursos de apelación interpuestos en contra de las decisiones tomadas por las empresas de servicios públicos domiciliarios.

No obstante, las reclamaciones de primera instancia (como en su caso), deberán ser analizadas por la empresa prestadora del servicio. Solo en caso de que el usuario haga uso del recurso de reposición y en subsidio de apelación, resulta viable el envío del expediente a la entidad de vigilancia.

De cara a su pretensión decimo primera (11), se observa que esta no contiene una solicitud propiamente dicha. Por el contrario, corresponde a un extracto de los actos administrativos emitidos por CENS S.A. E.S.P. En consecuencia, no es procedente emitir una respuesta de fondo sobre el particular.

Aclarado lo anterior y con el propósito de atender su inconformidad con los consumos facturados al cliente y también las pretensiones, segunda (02), tercera (03), cuarta (04), quinta (05) y sexta (06), es importante indicar que en el presente caso 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, el cual regula: Artículo 154 - *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*.

Sin embargo, se consultó el sistema comercial y documental de la empresa, encontrando que el señor Víctor Alfonso Moncayo Vera, ya había presentado la siguiente reclamación:

Facturación	Radicado de reclamación	Acto administrativo
Abril, mayo y julio 2025	20251020018342	20251030031284
Junio 2025	26928770	26928770

Ahora bien, expuesto lo anterior es necesario informar que en el presente acto administrativo se desarrollará el análisis del mes de agosto de 2025.

1. Datos de la factura reclamada:

El reclamo versa sobre la siguiente factura:

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados	Costo Unitario	Subsidio recibido	Consumo de subsistencia	Total facturado por

		factura						concepto de energía eléctrica
1084272645	09/07/2025 - 08/08/2025	12/08/2025	31	1709	\$915.9866	\$67,942	173	\$1,497,479

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
Agosto-2025	09/07/2025 - 08/08/2025	4371	2662	1709	1709

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.

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)

Datos Histórico Consumos					
ítem	Periodo	Mes facturado	Días facturados	Consumo (kilovatios facturados)	Consumo normalizado a 30 días (expresado en kilovatios)
1	09/07/2025 - 08/08/2025	Agosto-2025	31	1709	1654
2	07/06/2025 - 08/07/2025	Julio-2025	32	1396	1309
3	09/05/2025 - 06/06/2025	Junio-2025	29	1279	1323
4	09/04/2025 - 08/05/2025	Mayo-2025	30	117	117
5	09/03/2025 - 08/04/2025	Abril-2025	31	170	165
6	09/02/2025 - 08/03/2025	Marzo-2025	28	203	218
7	10/01/2025 - 08/02/2025	Febrero-2025	30	341	341
8	27/12/2024 - 09/01/2025	Enero-2025	14	16	34

 Periodo reclamado

b) Análisis comparativo del periodo reclamado y determinación de la desviación estándar:

De acuerdo con la relación lo anterior, es dable concluir que el usuario no cuenta con la totalidad de periodos necesarios (12), y por ende, no es posible aplicar el análisis correspondiente a través de la fórmula de desviación significativa.

La resolución CREG 105 del 2024 plantea que para usuarios que no tienen suficiente historial de consumo menos de (12 ciclos), las empresas comercializadoras deben aplicar mecanismos específicos para establecer si existen variaciones inusuales.

Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumo reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicará este mecanismo por no tener los periodos completos, por tanto, CENS podrá hacer el análisis y la verificación por la variación del consumo, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del suscriptor o usuario.

En consecuencia, el día 16 de agosto de 2025 se ejecutó la revisión No. 32436174, mediante la cual se realizó visita técnica al sitio. Durante la inspección, el usuario manifestó que el predio se encuentra recién habitado y que actualmente funciona allí un restaurante, lo cual explica el incremento en el consumo de energía registrado.

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en el periodo objeto de reclamo es correcta 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.

Una vez efectuados los análisis correspondientes para atender su reclamación, esta electrificadora no advierte elementos materiales probatorios que indiquen un desconocimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, ni tampoco del derecho fundamental al debido proceso. Adicionalmente, no se observan errores administrativos que configuren un posible silencio administrativo positivo. Lo anterior a modo de respuesta de su décima (10), décimo tercera (13) y décimo cuarta (14) pretensión.

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>.

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

Primero: No acceder a la reclamación presentada por el consumo facturado en el periodo del 09/07/2025 al 08/08/2025 por el usuario número 1149389, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en 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,



LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE

Tecnólogo D Atención Clientes Soporte

Proceso: 27508662