

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	51601
PETENTE:	LUIS CLAVIJO
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020022907/16/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030038874/06/10/2025
Fecha de fijación:	20/10/2025
Fecha de desfijación:	24/10/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconoce 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."	

CE7214

Cúcuta, 06 de octubre de 2025

20251030038874

Señor

LUIS CLAVIJO – Usuario **51601**

Dirección: Condominio Chibará Metropolis Apartamento 505 barrio García Herreros

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020022907 del 16/09/2025

Expediente: 000000143514 / Proceso: 27877509

Estimado señor Luis,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

Con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la Tecnología 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, procede analizar y atender su solicitud.

Para dar respuesta a su petición, la cual se describe brevemente a continuación: manifiesta que instó capacitores en la calle 15 1-84 barrio La Playa, de la ciudad de Cúcuta, correspondiente al código de usuario 51601, dichos capacitores quedarán funcionando ahorradores de energía en dicho predio; solicita dejar constancia en la base de datos de CENS.

Analizando lo indicado, se procede a dar las siguientes claridades:

1. 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.
2. Es importante mencionar que la desviación significativa es el aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que, comparados con los promedios de los últimos seis (6) periodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) periodos,

cuando se trate de facturaciones bimestrales, sean superiores a los porcentajes de variación definidos en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de CENS. De presentarse una desviación significativa, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 establece la obligación que tiene la empresa de investigar las causas de la misma, previamente a la emisión de la factura de servicios públicos.

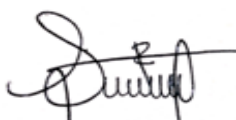
3. CENS realiza revisiones de control con el equipo de pérdidas como mecanismo para disminuir las pérdidas de energía, este procedimiento se encuentra facultado en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes (en adelante CCU), que como se menciona son mecanismos de control que deben ser permitidos por los usuarios.

Visto lo anterior, se informa que su claridad es almacenada en nuestros sistemas de información en el expediente del usuario.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO