

CE7214

Cúcuta, 16 de octubre de 2025

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	93533
PETENTE:	DEYSI YANETH GUERRA RIOS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto ☒
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020023081/17/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030040202/16/10/2025
Fecha de fijación:	04/11/2025
Fecha de desfijación:	10/11/2025
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 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."	

20251030040202

Señora

DEYSI YANETH GUERRA RIOS Número de cliente: **93533**

Kardex 15 - Barrio el Escobal

Teléfono: 3132385319

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020023081 de fecha 17/09/2025
Proceso: 27855292

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. **20251030038925**

Fecha del acto que se notifica: **06/10/2025**

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

Ocaña, 06 de octubre de 2025

20251030038925

Señora

DEYSI YANETH GUERRA RIOS Usuario 93533

Kardex 15 barrio El Escobal

Teléfono: 3132385319

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020023081 de fecha 17 de septiembre de 2025
Número de Expediente: 202409184

Estimado Señora

Por el cual se resuelve el recurso de reposición contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 20251020019852
Notificación por aviso 08 de septiembre de 2025

Reciba usted un cordial saludo.

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 11 de agosto de 2025, la señora Deysi Yaneth Guerra Ríos presentó ante CENS S.A. E.S.P., en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 93533, donde argumenta lo siguiente:

“Al predip Se le factura un consumo anómalo no causado de abril 287 kw/h, mayo 297 kw/h, junio 304 kw, julio 318 kw, cuando el consumo promedio Histórico es de 194 KWh, que presenta una desviación significativa del 65 La empresa no puede facturar consumos con desviaciones de esa

magnitud.

Se desvía el consumo de los meses anteriores en más del 100%, por lo que se debe liquidar la factura de los periodos abril 287 kw/h, mayo 297 kw/h, junio 304 kw, julio 318 kw, con el consumo promedio mensual de 194 K/hora Mes.

Significa que se debe facturar de acuerdo con el artículo 154 y 149 ley. 142 de 1994, un consumo real de acuerdo con el consumo.

PRETENSION:

- Que se elimine el consumo con desviación significativa del mes de abril 287 kw/h, mayo 297 kw/h, junio 304 kw, julio 318 kw, de conformidad con la ley y el contrato de condiciones Uniformes y se facture por el consumo promedio histórico de 194 K/hora —mes.
- Que se aplique el Art. 155 ley 142 de 1994 y se permita cancelar los valores no reclamados y no se suspenda el servicio de energía eléctrica.
- Que se revisen los promedios históricos de los 5 periodos.
- La empresa entregue el consecutivo de pagos desde el 1 de enero de 2024 hasta el 1 de junio del 2025.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo del 29 de agosto de 2025, en el que se resolvió:

“Primero: No acceder a la reclamación presentada por el consumo registrado en los periodos 11/06/2025 al 10/07/2025, 11/05/2025 al 10/06/2025, 12/04/2025 al 10/05/2025, 13/03/2025 al 11/04/2025 y del 12/02/2025 al 12/03/2025, para el usuario número 93533, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: 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..”

Recurso de Reposición

No conforme con lo resuelto, encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, la señora Deysi Yaneth Guerra Ríos presentó un escrito el día 17 de septiembre de 2025 bajo radicado 20251020023081, Sin embargo, en el mismo no se referencia concretamente el trámite pretendido en esa instancia por el usuario.

Por lo tanto, nuestra empresa, procederá a tramitarlo como recurso de reposición a fin de garantizar

el derecho al debido proceso que le asiste al usuario y sobreponiendo los sustancial sobre lo formal, en el cual argumenta lo siguiente:

“Al predip Se le factura un consumo anómalo no causado de abril 287 kw/h, mayo 297 kw/h, junio 304 kw, julio 318 kw, cuando el consumo promedio Histórico es de 194 KWh, que presenta una desviación significativa del 65 La empresa no puede facturar consumos con desviaciones de esa magnitud.

Se desvia el consumo de los meses anteriores en más del 100%, por 10 que se debe liquidar la factura de los periodos abril 287 kw/h, mayo 297 kw/h, junio 304 kw, julio 318 kw, con el consumo promedio mensual de 1 94 K/hora Mes.

Significa que se debe facturar de acuerdo al artículo 154 y 149 ley. 142 de 1994, un consumo real de acuerdo al consumo.

PRETENSION:

- Que se elimine el consumo con desviación significativa del mes de abril 287 kw/h, mayo 297 kw/h, junio 304 kw, julio 318 kw, de conformidad con la ley y el contrato de condiciones Uniformes y se facture por el consumo promedio histórico de 194 K/hora —mes.*
- Que se aplique el Art. 155 ley 142 de 1994 y se permita cancelar los valores no reclamados y no se suspenda el servicio de energía eléctrica.*
- Que se revisen los promedios históricos de los 5 periodos.*
- La empresa entregue el consecutivo de pagos desde el 1 de enero de 2024 hasta el 1 de junio del 2025. . ”*

Revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	20251020019852	11 de agosto de 2025
2	Acto administrativo	20251030033354	29 de agosto de 2025
3	Notificación por aviso	20251030034488	08 de septiembre de 2025
4	Recurso de Reposición	20251020023081	17 de septiembre de 2025

Considerando

Que procede el Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el recurso interpuesto con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios.

Que las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho, para el caso que nos ocupa, es procedente y oportuna la interposición del Recurso de Reposición, en concordancia con lo dispuesto en la normatividad vigente que rige para los servicios públicos domiciliarios.

En razón a lo anterior, es importante tener en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual estipula que “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”, con el fin de que las situaciones jurídicas adquieran certeza y no se mantenga latente la posibilidad de atacar el contenido de la facturación por un tiempo indeterminado.

De acuerdo con lo anterior, se procederá a atender la reclamación para los periodos facturados de los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2025, dando respuesta a su tercera (c) pretensión.

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

1. Periodos reclamados:

Mes facturado	No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados
Julio_2025	1083647934	11/06/2025 al 10/07/2025	15/07/2025	30	318
Junio_2025	1082997860	11/05/2025 al 10/06/2025	16/06/2025	31	394
Mayo_2025	1082292987	12/04/2025 al 10/05/2025	16/05/2025	29	297
Abril_2025	1081723220	13/03/2025 al 11/04/2025	16/04/2025	30	287
Marzo_2025	1080976109	12/02/2025 al 12/03/2025	18/03/2025	29	194

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
Julio-2025	11/06/2025 - 10/07/2025	4135	3817	318	318
Junio-2025	11/05/2025 - 10/06/2025	3817	3423	394	394
Mayo-2025	12/04/2025 - 10/05/2025	3423	3126	297	297
Abril-2025	13/03/2025 - 11/04/2025	3126	2839	287	287
Marzo-2025	12/02/2025 - 12/03/2025	2839	2645	194	194

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	11/06/2025 - 10/07/2025	4135
Lectura anterior	11/05/2025 - 10/06/2025	3817
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		318

**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:

Tabla Histórico Consumos					
Ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días

1	11/06/2025 - 10/07/2025	Julio-2025	30	318	318
2	11/05/2025 - 10/06/2025	Junio-2025	31	394	381
3	12/04/2025 - 10/05/2025	Mayo-2025	29	297	307
4	13/03/2025 - 11/04/2025	Abril-2025	30	287	287
5	12/02/2025 - 12/03/2025	Marzo-2025	29	194	201
6	12/01/2025 - 11/02/2025	Febrero-2025	31	236	228
7	13/12/2024 - 11/01/2025	Enero-2025	30	385	385
8	13/11/2024 - 12/12/2024	Diciembre-2024	30	260	260
9	13/10/2024 - 12/11/2024	Noviembre-2024	31	301	291
10	13/09/2024 - 12/10/2024	Octubre-2024	30	373	373
11	14/08/2024 - 12/09/2024	Septiembre-2024	30	284	284
12	14/07/2024 - 13/08/2024	Agosto-2024	31	300	290
13	14/06/2024 - 13/07/2024	Julio-2024	30	262	262
14	15/05/2024 - 13/06/2024	Junio-2024	30	274	274
15	14/04/2024 - 14/05/2024	Mayo-2024	31	334	323
16	15/03/2024 - 13/04/2024	Abril-2024	30	218	218
17	14/02/2024 - 14/03/2024	Marzo-2024	30	271	271

- 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:

Tabla No.4 Análisis de consumos										
N o.	Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórica de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	11/06/2025 - 10/07/2025	30	318	318	ítem 2 al 13	296	55.96	128.12	463.88	No
2	11/05/2025 - 10/06/2025	31	394	381	ítem 3 al 14	287	49.86	137.42	436.58	No
3	12/04/2025 - 10/05/2025	29	297	307	ítem 4 al 15	288	50.59	136.23	439.77	No
4	13/03/2025 - 11/04/2025	30	287	287	ítem 5 al 16	282	54.19	119.43	444.57	No
5	12/02/2025 - 12/03/2025	29	194	201	ítem 6 al 17	288	48.59	142.23	433.77	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.

- a) *“Que se elimine el consumo con desviación significativa del mes de abril 287 kw/h, mayo 297 kw/h, junio 304 kw, julio 318 kw, de conformidad con la ley y el contrato de condiciones Uniformes y se facture por el consumo promedio histórico de 194 K/hora —mes.”*

De acuerdo con el análisis efectuado y dando respuesta al literal a), se concluye 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.

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

- a) Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- b) Se calculó con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- c) No presentó desviación significativa en el consumo.
- d) Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Le manifestamos que efectivamente se demostró que el consumo por el cual se realiza la reclamación no presenta ninguna anomalía debido a que se facturo por diferencia de lecturas y como es mencionado líneas arriba esta electrificadora ha generado factura conforme a los lineamientos establecidos en la ley 142 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y demás normas concordantes.

“b) Que se aplique el Art. 155 ley 142 de 1994 y se permita cancelar los valores no reclamados y no se suspenda el servicio de energía eléctrica.”

“c) Que se revisen los promedios históricos de los 5 periodos.”

De acuerdo con lo mencionado en los literales b) y c), es preciso indicar que al momento de la presentación del escrito, es decir el 17/09/2025 ya se habían emitido dos nuevas facturas correspondientes a los meses de agosto y septiembre de 2025, por lo cual ese análisis de inconformidad referente a los consumos facturados para esos periodos se atenderá en acto administrativo separado, así mismo se emitirá el comprobante para pago de valores que no son objeto de reclamo.

Ahora bien, respecto a la solicitud de no suspensión del servicio, se informa que en el evento en que se presente mora por pago de sumas que no son objeto de reclamo la suspensión procederá, así mismo se informa que una vez quede en firme el presente acto administrativo deberá realizar el pago de las sumas objeto de reclamo de los meses de marzo a julio de 2025, lo anterior teniendo en cuenta que frente a esta decisión no procede recurso alguno y queda agotada la vía administrativa.

“d) La empresa entregue el consecutivo de pagos desde el 1 de enero de 2024 hasta el 1 de junio del 2025. .”

Dando respuesta al literal d), le informamos que anexo al presente acto administrativo se remite el historial de pagos solicitado, para su conocimiento y fines pertinentes.

Por consiguiente, nuestra empresa encuentra que los consumos facturados al usuario 93533 en los periodos comprendidos del 11/06/2025 al 10/07/2025, del 11/05/2025 al 10/06/2025, del 12/04/2025 al 10/05/2025, del 13/03/2025 al 11/04/2025, del 12/02/2025 al 12/03/2025, son correctos, toda vez que fueron calculados por la diferencia de lecturas tomadas a los medidores en las fechas indicadas para tal fin, liquidados con las tarifas vigentes y no se encontró algún tipo de error en las lecturas o en la forma de determinar los consumos de los periodos analizados y por lo tanto no es procedente realizar ajuste alguno a estos consumos.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

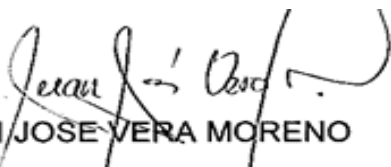
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa número 20251030033354 del 29 de agosto de 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 que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 27855292

Proyectó: Jennyfer V.