

CE7214

Cúcuta, 23 de octubre de 2025

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 189154	
PETENTE: SANDRA GARCIA	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020023423/22/09/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030041278/23/10/2025	
Fecha de fijación: 11/11/2025	
Fecha de desfijación: 18/11/2025	
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."	

20251030041278

Señora

SANDRA GARCIA Número de cliente: **189154**

Manzana 4-19 Trigo del Norte

Teléfono: 3133909532

Correo electrónico: michellgarcia28ftw@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020023423 de fecha 22/09/2025
Proceso: 27905035

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. **20251030039716**

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

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, 10 de octubre de 2025

20251030039716

Señora
SANDRA GARCÍA - Usuario **189154**
Dirección: Manzana 4-19 Trigal del Norte
Correo: michellgarcia28ftw@gmail.com
Celular: 3133909532
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020023423 del 22/09/2025
Expediente: 201820918 / Proceso: 27905035

Apreciada señora Sandra,

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:

La señora Sandra García, presentó ante CENS un escrito con radicado y fecha el asunto, en el que actuando en calidad de propietaria y usuaria del servicio de energía eléctrica del inmueble ubicado en la dirección Manzana 4-19 Trigal del Norte, del municipio de Cúcuta, identificado con el número de usuario 189154, reclama por los consumos afirma el aumento excesivo en la factura.

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 / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Es importante indicar que 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: *"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 daremos trámite a ello. GA continuación, analizaremos los consumos facturados en los periodos objeto de la reclamación, que para el presente caso serían los últimos cinco periodos:

1. *Datos de la factura reclamada:* El reclamo versa sobre las siguientes facturas:

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados	Fecha publicación tarifa aplicada	Costo Unitario	Porcentaje del subsidio	Valor recibido por subsidio	Total facturado por concepto de energía eléctrica
1084941695	09/08/2025 – 08/09/2025	11/09/2025	31	317	22/08/2025	\$871.3912	-39.7874%	-\$59,980	\$163,324
1084275023	09/07/2025 – 08/08/2025	12/08/2025	31	319	22/07/2025	\$860.2149	-42.7114%	-\$63,562	\$210,847
1083590163	08/06/2025 – 08/07/2025	11/07/2025	31	337	21/06/2025	\$817.9049	-37.2993%	-\$52,778	\$222,856
1082901675	09/05/2025 – 07/06/2025	11/06/2025	30	316	21/05/2025	\$891.5638	-42.6634%	-\$65,804	\$215,930
1082215132	09/04/2025 – 08/05/2025	13/05/2025	30	317	22/04/2025	\$929.8310	-45.3831%	-\$73,004	\$221,752

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
Septiembre-2025	09/08/2025 - 08/09/2025	16436	16119	317	317
Agosto-2025	09/07/2025 - 08/08/2025	16119	9836	6283	319
Julio-2025	08/06/2025 - 08/07/2025	9836	9499	337	337
Junio-2025	09/05/2025 - 07/06/2025	9499	9183	316	316
Mayo-2025	09/04/2025 - 08/05/2025	9183	8866	317	317

Es decir, para los periodos analizados los consumos facturados se establecieron 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 los periodos reclamados 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 de los consumos facturados en los periodos reclamados 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 periodo reclamado	09/08/2025 - 08/09/2025	Septiembre-2025	31	317	307
2 periodo reclamado	09/07/2025 - 08/08/2025	Agosto-2025	31	319	309
3 periodo reclamado	08/06/2025 - 08/07/2025	Julio-2025	31	337	326
4 periodo reclamado	09/05/2025 - 07/06/2025	Junio-2025	30	316	316
5 periodo reclamado	09/04/2025 - 08/05/2025	Mayo-2025	30	317	317
1	09/03/2025 - 08/04/2025	Abril-2025	31	301	291
2	09/02/2025 - 08/03/2025	Marzo-2025	28	140	150
3	10/01/2025 - 08/02/2025	Febrero-2025	30	21	21
4	11/12/2024 - 09/01/2025	Enero-2025	30	30	30
5	10/11/2024 - 10/12/2024	Diciembre-2024	31	9	9
6	11/10/2024 - 09/11/2024	Noviembre-2024	30	16	16
7	11/09/2024 - 10/10/2024	Octubre-2024	30	6	6
8	11/08/2024 - 10/09/2024	Septiembre-2024	31	8	8
9	12/07/2024 - 10/08/2024	Agosto-2024	30	7	7
10	11/06/2024 - 11/07/2024	Julio-2024	31	1	1
11	11/04/2024 - 11/05/2024	Mayo-2024	31	3	3
12	12/03/2024 - 10/04/2024	Abril-2024	30	5	5

- b) Análisis comparativo de los periodos reclamados 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:

Análisis comparativo de los periodos reclamados

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
09/08/2025 - 08/09/2025	31	317	307	ítem 2 al 13	150	141.82	0.00	575.46	No
09/07/2025 - 08/08/2025	31	319	309	ítem 3 al 14	125	138.11	0.00	539.33	No
08/06/2025 - 08/07/2025	31	337	326	ítem 4 al 15	98	127.44	0.00	480.32	No
09/05/2025 - 07/06/2025	30	316	316	ítem 5 al 16	72	111.06	0.00	405.18	No
09/04/2025 - 08/05/2025	30	317	317	ítem 6 al 17	46	83.72	0.00	297.16	Si

* 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.

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para el periodo del 09/04/2025 al 08/05/2025 objeto de reclamo se superó el límite superior de desviación razón por la cual, para el periodo de mayo la empresa se encontraba en la obligación de realizar la investigación previa a la fecha de emisión de la factura.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar, que el artículo 149 de la ley 142 de 1994, reza “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

Al revisar en nuestro sistema comercial se observa que CENS generó revisión No.32384849 mediante la cual se visitó el predio en presencia del encargado del predio, se evidencia que funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio monofásico con tarifa pospago, se encuentra medidor número 02429406, marca Elster, instalado en la fachada, la tapa bornera se encuentra sin sellos, los sellos de tapa principal se encuentran normales, se toma carga inicial, se le realizan pruebas al medidor con equipo AVM con resultado ok, se instala medidor bicuerpo ya que usuario el realizo petición para ampliar carga. la cual fue rechazada, se retira medidor existente se entrega al encargado y se instala en poste medidor bicuerpo número 14294114120, marca Hexing para blindar la medida y se realizan sellado de tapa de bornes, de caja de medidor, se instala sello de verificación color amarillo, se deja servicio de energía normalizado, no se realiza aforo ya que persona que atiende no cuenta con ingreso al predio.

Visto lo anterior, nuestra empresa cumplió la obligación de validar por desviación significativa.

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto 5N-220
Barrio Sevilla

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183 Av. Francisco
Fernández de Contreras.
Barrio La Primavera

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17
Barrio El Carmen

Pamplona - Norte de Santander
Cra 8, calle 7 Esquina

Aguachica - Cesar
Calle 11, 14-10
Barrio La Ceiba

Ahora bien, para los meses de junio, julio, agosto y septiembre 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 los periodos objeto de reclamo son correctos dado que:

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

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>

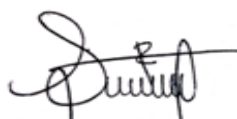
Al momento de emitir el presente acto administrativo, el usuario no presente deuda pendiente de pago. De acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decide

Primero: No acceder a la reclamación presentada contra la factura de energía expedida para el cliente 189154, por los consumos de energía facturados en los periodos del 09/04/2025 – 08/05/2025, del 09/05/2025 – 07/06/2025, del 08/06/2025 – 08/07/2025, del 09/07/2025 – 08/08/2025 y del 09/08/2025 – 08/09/2025, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que 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.

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO