

CE7214

Cúcuta, 31 de octubre de 2025

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: <u>218686</u>	
PETENTE: <u>MIGUEL ANGEL BAEZ RIOS</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20251020024615/02/10/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030042349/31/10/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>11/11/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>18/11/2025</u>	
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."	

20251030042349

Señor

MIGUEL ANGEL BAEZ RIOS Número de cliente: **278586**

Manzana 12 Lote 7 Palmera Parte Alta

Teléfono: 3212769883

Correo electrónico: elenabeniteze51@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020024615 de fecha 02/10/2025
Proceso: 28012515

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. **20251030040736**

Fecha del acto que se notifica: **20/10/2025**

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, 20 de octubre de 2025

20251030040736

Señor

MIGUEL ANGEL BAEZ RIOS - Usuario 278586

Dirección: Manzana 12 Lote 7 Palmera Parte Alta

Correo: elenabeniteze51@gmail.com

Celular: 3212769883

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020024615 del 02/10/2025
Expediente: 202404844 – Proceso: 28012515

Estimado señor Miguel,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, el Tecnólogo 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, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

Petición

El señor Miguel Ángel Báez Ríos, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito con radicado y fecha del asunto del presente acto administrativo, en el que obrando como usuario del servicio de energía eléctrica del inmueble con número de usuario No 278586 presenta reclamación manifestando:

me permito solicitar reclamación formal por el elevado costo de mi factura, ya que la vivienda ubicada en la mz 12 lote 7 palmera parte alta, se encuentra todo el día desocupada ya que vivo con mi esposo que trabaja al igual que yo y mis hijos que estudian todo el día, por lo tanto, de manera respetuosa solicito de su colaboración para que efectúen visita y revisen el contador si esta dañado o si es que se están llevando la energía por algún lado. Agradezco de su colaboración ya que soy una persona de escasos recursos y mi vivienda es estrato 2 pero los meses me llega la luz cara, este mes me llegó por casi 600.000. en consecuencia, cuando programen la visita me informan para estar pendiente.

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 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”*.

Sería el caso analizar los consumos objeto de reclamación de acuerdo con su escrito petitorio (mayo, junio, julio, agosto y septiembre del 2025).

Mes facturado	Periodos de Facturación
Septiembre-2025	23/08/2025 - 23/09/2025
Agosto-2025	24/07/2025 - 22/08/2025
Julio-2025	23/06/2025 - 23/07/2025
Junio-2025	24/05/2025 - 22/06/2025
Mayo-2025	24/04/2025 - 23/05/2025

Con base en ello, se procedió a analizar en nuestro sistema comercial el usuario número 278586, encontrando que, para los periodos mencionados anteriormente, los consumos facturados se consideran correctos dado que 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 de medir el consumo por el servicio prestado al usuario, consagrada en el artículo 146 la Ley 142 de 1994, entre otras disposiciones normativas.

1. Cálculo de los kilovatios facturados

Al revisar los detalles de cómo se calcularon los kilovatios facturados, encontramos que se dieron con base en las lecturas tomadas en el 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	23/08/2025 - 23/09/2025	10417	9759	658	658
Agosto-2025	24/07/2025 - 22/08/2025	9759	9108	651	651
Julio-2025	23/06/2025 - 23/07/2025	9108	8612	496	496
Junio-2025	24/05/2025 - 22/06/2025	8612	8203	409	409
Mayo-2025	24/04/2025 - 23/05/2025	8203	7817	386	386

Por consiguiente, se evidencia 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.

2. Cálculo del consumo

A continuación, explicaremos cómo se ha obtenido el consumo facturado con base en la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida del usuario, tomando como ejemplo el último periodo facturado y reclamado:

Consumo (Factor Multiplicador)		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	23/09/2025	10417
Lectura anterior	22/08/2025	9759
Diferencia Consumo(kWh/mes) *		658

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

De acuerdo con lo expuesto, se logra determinar que hasta el momento no se detectan errores o inconsistencias en los valores facturados por concepto de energía.

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”.

Realizaremos el análisis de desviación del consumo 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:

Tabla Histórico Consumos

ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1	23/08/2025 - 23/09/2025	Septiembre-2025	32	658	617
2	24/07/2025 - 22/08/2025	Agosto-2025	30	651	651
3	23/06/2025 - 23/07/2025	Julio-2025	31	496	480
4	24/05/2025 - 22/06/2025	Junio-2025	30	409	409
5	24/04/2025 - 23/05/2025	Mayo-2025	30	386	386
6	24/03/2025 - 23/04/2025	Abril-2025	31	443	429
7	23/02/2025 - 23/03/2025	Marzo-2025	29	457	473
8	24/01/2025 - 22/02/2025	Febrero-2025	30	461	461
9	24/12/2024 - 23/01/2025	Enero-2025	31	710	687
10	26/11/2024 - 23/12/2024	Diciembre-2024	28	436	467
11	26/10/2024 - 25/11/2024	Noviembre-2024	31	562	544
12	25/09/2024 - 25/10/2024	Octubre-2024	31	488	472
13	25/08/2024 - 24/09/2024	Septiembre-2024	31	309	299
14	25/07/2024 - 24/08/2024	Agosto-2024	31	273	264
15	25/06/2024 - 24/07/2024	Julio-2024	30	239	239
16	26/05/2024 - 24/06/2024	Junio-2024	30	229	229
17	26/04/2024 - 25/05/2024	Mayo-2024	30	209	209

☐ **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:

Análisis de consumos										
No .	Periodo	Día s	Consum o	Consumo normaliza do a 30 días	Tabla Histórico de consumo s	Promedio Normaliza do	Desviaci ón Estándar	Límite Inferi or	Límite Superi or	Desviaci ón Significati va
1	23/08/2025 - 23/09/2025	32	658	617	ítem 2 al 13	480	102.50	172.50	787.50	No
2	24/07/2025 - 22/08/2025	30	651	651	ítem 3 al 14	448	104.43	134.71	761.29	No
3	23/06/2025 - 23/07/2025	31	496	480	ítem 4 al 15	428	118.49	72.53	783.47	No
4	24/05/2025 - 22/06/2025	30	409	409	ítem 5 al 16	413	130.66	21.02	804.98	No
5	24/04/2025 - 23/05/2025	30	386	386	ítem 6 al 17	398	142.29	0.00	824.87	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.

Que, de acuerdo con lo expuesto, no se evidencia que se presente desviación en los periodos objeto de reclamo que requieran la presencia de investigación por parte de la empresa.

De conformidad con lo expuesto, encontramos que la cantidad de kilovatios facturados en los periodos objeto de reclamo son correctos dado que:

- a) Tiene 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 presentaron desviación significativa en el consumo.
- d) Se liquidaron con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Tampoco se observan errores en la facturación, que implique la corrección de las facturas debido a que éstas se calcularon con base en la diferencia de lecturas de un periodo a otro, como lo ordena el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual: Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1. *Por diferencia de lecturas:* Cuando el equipo de medida esté funcionando correctamente, el consumo facturable se establecerá por la diferencia en el registro de dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicando esta diferencia por el factor de equipo de medida.

Aunado a lo anterior, para atender su petición respecto a realizar una inspección del medidor para revisar lo que pueda estar sucediendo, se informa que si el usuario desea una revisión exhaustiva al medidor podrá requerirla a través de una nueva solicitud donde autorice de manera expresa que asumirá los costos que esta revisión técnica conlleva, lo anterior con base en la cláusula 22b del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, tal como se detalla a continuación.

Cláusula 22B. - Bienes y servicios a cargo del suscriptor o usuario: Sin perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el SUSCRIPTOR o USUARIO, este es el responsable a manera general de la conexión del servicio y por tanto las labores que esta implican son a su costa, como son, entre otros:

1. *El suministro e instalación del equipo de medición.*
2. *El suministro de los materiales de la acometida*
3. *Ejecución de obras de conexión.*
4. *Costo de las revisiones cuando las solicite.*
5. *Calibración del medidor.*

Le informamos que se entrega anexo al presente acto administrativo el comprobante

número 28012515, por valor de \$ 54.912, correspondiente a los valores no objeto de reclamo, conforme lo establece el artículo 155 de la ley 142 de 1994, los cuales deberán ser cancelados en su totalidad para que pueda interponerse los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 referente al pago de los de las sumas que no objeto de recurso, en caso de no realizarse, la empresa rechazara el recurso interpuesto.

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 enlace 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>

Así pues, se reitera 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.

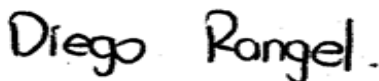
Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decide

Primero: No Acceder a la reclamación presentada por los consumos facturados en los periodos del 23/08/2025 - 23/09/2025, del 24/07/2025 - 22/08/2025, del 23/06/2025 - 23/07/2025, del 24/05/2025 - 22/06/2025 y del 24/04/2025 - 23/05/2025, para el usuario No. 278586, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos según sea el caso.

Cordialmente,



DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE

Tecnólogo D – Canal Escrito

Anexo: Comprobante para Pago Usuario 278586