

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	26320
PETENTE:	YAQUELINE LEGUIZAMON MATEUS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto () X
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020024995/07/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030042605/04/11/2025
Fecha de fijación:	14/11/2025
Fecha de desfijación:	21/11/2025
No 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."	

CE7214

Cúcuta, 04 de noviembre de 2025

20251030042605

Señora

YAQUELINE LEGUIZAMON MATEUS Número de cliente: **25320**

Avenida 7 Número 1-50 Casa 15 Muelle 4 - Barrio Carora

Correo electrónico: jackelin.leguizamon9@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020024995 de fecha 07/10/2025
Proceso: 28071476

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. **20251030041360**

Fecha del acto que se notifica: **23/10/2025**

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, 23 de octubre de 2025

20251030041360

Señora

YAQUELINE LEGUIZAMON MATEUS - Usuario 25320

Dirección: Avenida 7 1-50 CAS 15 MUELLE 4 Barrio Carora

Correo: jackelin.leguizamon9@gmail.com

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020024995 del 07/10/2025
Expediente: 201926965 – Proceso: 28071476

Estimada señora Yaqueline,

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

La señora Yaqueline Leguizamón Mateus, 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 25320 presenta reclamación manifestando:

Me dirijo a ustedes para pedirles un medidor interno ya que me veo gravemente afectada por el alto consumo al que soy sometida, ya que solo manejo dos neveras, un ventilador pequeño y un tv, las lámparas lo cual se que no es justo por el consumo que la empresa me genera ya que conozco de negocios con muchos mas productos de altos consumos y cancelan cantidades mucho menores.

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 el consumo objeto de reclamación (mayo, junio, julio, agosto y septiembre del 2025) mencionado en su escrito petitorio.

Mes facturado	Periodos de Facturación
Septiembre-2025	14/08/2025 - 13/09/2025
Agosto-2025	15/07/2025 - 13/08/2025
Julio-2025	14/06/2025 - 14/07/2025
Junio-2025	15/05/2025 - 13/06/2025
Mayo-2025	14/04/2025 - 14/05/2025

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	14/08/2025 - 13/09/2025	39750	39003	747	747
Agosto-2025	15/07/2025 - 13/08/2025	39003	38251	752	752
Julio-2025	14/06/2025 - 14/07/2025	38251	37556	695	695
Junio-2025	15/05/2025 - 13/06/2025	37556	36891	665	665
Mayo-2025	14/04/2025 - 14/05/2025	36891	36145	746	746

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	13/09/2025	39750
Lectura anterior	13/08/2025	39003
Diferencia Consumo(kWh/mes) *		747

*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	14/08/2025 - 13/09/2025	Septiembre-2025	31	747	723
2	15/07/2025 - 13/08/2025	Agosto-2025	30	752	752
3	14/06/2025 - 14/07/2025	Julio-2025	31	695	673
4	15/05/2025 - 13/06/2025	Junio-2025	30	665	665
5	14/04/2025 - 14/05/2025	Mayo-2025	31	746	722
6	15/03/2025 - 13/04/2025	Abril-2025	30	745	745
7	14/02/2025 - 14/03/2025	Marzo-2025	29	610	631

8	15/01/2025 - 13/02/2025	Febrero-2025	30	708	708
9	15/12/2024 - 14/01/2025	Enero-2025	31	663	642
10	15/11/2024 - 14/12/2024	Diciembre-2024	30	752	752
11	16/10/2024 - 14/11/2024	Noviembre-2024	30	676	676
12	15/09/2024 - 15/10/2024	Octubre-2024	31	732	708
13	16/08/2024 - 14/09/2024	Septiembre-2024	30	698	698
14	17/07/2024 - 15/08/2024	Agosto-2024	30	706	706
15	16/06/2024 - 16/07/2024	Julio-2024	31	772	747
16	17/05/2024 - 15/06/2024	Junio-2024	30	639	639
17	17/04/2024 - 16/05/2024	Mayo-2024	30	660	660

 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	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	14/08/2025 - 13/09/2025	31	747	723	ítem 2 al 13	698	39.41	579.77	816.23	No
2	15/07/2025 - 13/08/2025	30	752	752	ítem 3 al 14	694	36.03	585.91	802.09	No
3	14/06/2025 - 14/07/2025	31	695	673	ítem 4 al 15	700	38.21	585.37	814.63	No
4	15/05/2025 - 13/06/2025	30	665	665	ítem 5 al 16	698	40.78	575.66	820.34	No
5	14/04/2025 - 14/05/2025	31	746	722	ítem 6 al 17	693	41.31	569.07	816.93	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:

- Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calcularon con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- No presentaron desviación significativa en el consumo.
- 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.

Finalmente, se le informa que para la interposición de los recursos que por Ley le proceden, es necesario la cancelación de los valores que no son objeto de la presente reclamación, sin embargo, en el presente caso no es posible entregar comprobante, debido a que los valores que está reclamando ya fueron cancelados y no presenta deuda por estos valores.

Por otra parte, con el fin de atender lo mencionado en su escrito petitorio sobre solicitar la instalación de un medidor interno, le informamos que CENS no realiza la instalación de medidores espejo o testigo, dado que este tipo de intervención no hace parte de los servicios que presta la empresa. La instalación de este tipo de dispositivos debe ser gestionada directamente por el usuario con un técnico electricista, tecnólogo o ingeniero competente, quien deberá contar con matrícula profesional vigente y garantizar que dicha instalación no afecte las redes de energía ni la conexión existente. Es fundamental que cualquier modificación en la infraestructura eléctrica interna se realice bajo criterios técnicos seguros y conforme a la normatividad vigente, evitando riesgos que puedan comprometer la calidad del servicio o la seguridad de las instalaciones. En este sentido, CENS no interviene en redes internas ni en equipos que se encuentren fuera del punto de conexión autorizado, por lo que la responsabilidad de este tipo de adecuaciones recae exclusivamente en el usuario.

Con el propósito de brindarle una orientación clara y respetuosa, le informamos que, si lo que se requiere es una revisión de las instalaciones internas, esta deberá ser gestionada directamente por el usuario, de acuerdo con lo establecido en el contrato de prestación de servicio con condiciones uniformes:

“Cláusula 57. - Redes y acometidas: Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. **Redes internas:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual CENS está exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos que utilice el SUSCRIPTOR o USUARIO, ocasionado por incumplimiento en las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por CENS, por el

fabricante de los equipos y aparatos eléctricos y la normatividad vigente.

El SUScriptor o USUARIO bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna la realice CENS.

Cuando el SUScriptor o USUARIO lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local (SDL) o de transmisión regional (STR), CENS efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUScriptor o USUARIO proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

2. Acometidas: *De acuerdo con la normatividad vigente, el diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUScriptor o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. Sin embargo, CENS puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión*

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:

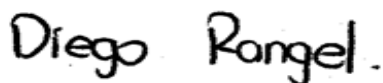
Decide

Primero: No Acceder a la reclamación presentada por los consumos facturados en los periodos del 14/08/2025 - 13/09/2025, del 15/07/2025 - 13/08/2025, del 14/06/2025 - 14/07/2025, del 15/05/2025 - 13/06/2025 y del 14/04/2025 - 14/05/2025, para el usuario No. 25320, 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