

CE7214

Cúcuta, 05 de noviembre de 2025

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	71471
PETENTE:	ENRIQUE ESNEY OSORIO VILLAMIZAR
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020024993/07/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030042771/05/11/2025
Fecha de fijación:	14/11/2025
Fecha de desfijación:	21/11/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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."	

20251030042771

Señor

ENRIQUE ESNEY OSORIO VILLAMIZAR Número de cliente: **71471**

Diagonal 12CE número 15N-05 barrio Zulima I Etapa

Teléfono: 3028291791

Correo electrónico: 1981raulsandoval@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020024993 de fecha 07/10/2025
Proceso: 28071541

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:

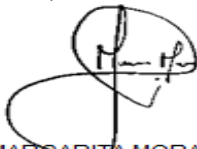
Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030041447**

Fecha del acto que se notifica: **24/10/2025**

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, 24 de octubre de 2025

20251030041447

Señor

ENRIQUE ESNEY OSORIO VILLAMIZAR No. Usuario 71471.

Dirección: Dng 12ce 15n - 05 Barrio Zulima I Etapa.

Celular 3028291791

Correo electrónico: 1981raulsandoval@gmail.com

Cúcuta, Norte de Santander.

Asunto: Respuesta a Radicado 20251020024993 del 07 de octubre de 2025.

Número de Expediente: 201926021. Proceso: 28071541

Estimado Enrique Esney,

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 Enrique Esney, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el día 07 de octubre de 2025, radicado con el número 20251020024993, en el que obrando como usuario del servicio de energía eléctrica del inmueble ubicado en la Diagonal 12ce 15N - 05 - Zulima I Etapa de la ciudad de Cúcuta y asociado al usuario con número 71471 presentó reclamación con base en las siguientes pretensiones las cuales se transcriben a continuación:

PRETENSIONES:

1. Que se revisen los consumos de los 5 periodos de conformidad con la ley, de contrato de condiciones uniformes.
2. Que se eliminen todos los consumos presuntamente mal tomados,
3. Que se aplique el artículo 155 de la ley 142 de 1994, en cuanto los valores no reclamados.

Consideraciones

Que hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base

a las normas de servicios públicos domiciliarios ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

Con el propósito de atender su inconformidad con los consumos facturados al cliente 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”*.

Sería el caso analizar los consumos objeto de reclamación (mayo, junio, julio, agosto y septiembre del 2025), tal como se detalla a continuación.

Mes facturado	Periodo Facturación
Septiembre-2025	13/08/2025 - 12/09/2025
Agosto-2025	13/07/2025 - 12/08/2025
Julio-2025	13/06/2025 - 12/07/2025
Junio-2025	14/05/2025 - 12/06/2025
Mayo-2025	13/04/2025 - 13/05/2025

Con base en ello, se procedió a analizar en nuestro sistema comercial el usuario número 71471, 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, cumplimiento de esta manera con la obligación de medir el consumo por el servicio prestado al usuario, consagrada en el artículo 146 de 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 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	13/08/2025 - 12/09/2025	49272	47559	1713	1713
Agosto-2025	13/07/2025 - 12/08/2025	47559	45894	1665	1665
Julio-2025	13/06/2025 - 12/07/2025	45894	44294	1600	1600
Junio-2025	14/05/2025 - 12/06/2025	44294	42728	1566	1566
Mayo-2025	13/04/2025 - 13/05/2025	42728	41088	1640	1640

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		
Descripción	Fecha de lectura	Lectura facturada
Lectura actual	12/09/2025	49272
Lectura anterior	12/08/2025	47559
Diferencia Consumo (kWh/mes) *		1713

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

De acuerdo con lo expuesto, se logra determinar que hasta el momento que 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 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”.

Realizaremos el análisis de desviación del consumo facturados 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

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

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

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

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

ítem	Periodo	Mes facturado	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días
1	13/08/2025 - 12/09/2025	Septiembre-2025	31	1713	1658
2	13/07/2025 - 12/08/2025	Agosto-2025	31	1665	1611
3	13/06/2025 - 12/07/2025	Julio-2025	30	1600	1600
4	14/05/2025 - 12/06/2025	Junio-2025	30	1566	1566
5	13/04/2025 - 13/05/2025	Mayo-2025	31	1640	1587
6	14/03/2025 - 12/04/2025	Abril-2025	30	1651	1651
7	13/02/2025 - 13/03/2025	Marzo-2025	29	1632	1688
8	14/01/2025 - 12/02/2025	Febrero-2025	30	1601	1601
9	14/12/2024 - 13/01/2025	Enero-2025	31	1509	1460
10	14/11/2024 - 13/12/2024	Diciembre-2024	30	1491	1491
11	15/10/2024 - 13/11/2024	Noviembre-2024	30	1547	1547
12	14/09/2024 - 14/10/2024	Octubre-2024	31	1628	1575
13	15/08/2024 - 13/09/2024	Septiembre-2024	30	1399	1399
14	15/07/2024 - 14/08/2024	Agosto-2024	31	1766	1709
15	15/06/2024 - 14/07/2024	Julio-2024	30	1624	1624
16	16/05/2024 - 14/06/2024	Junio-2024	30	1598	1598
17	16/04/2024 - 15/05/2024	Mayo-2024	30	1570	1570

☐ 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:

Tabla No.4 Análisis de consumos										
No .	Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Tabla Histórica de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	13/08/2025 - 12/09/2025	31	1713	1658	ítem 2 al 13	1565	77.53	1332.41	1797.59	No
2	13/07/2025 - 12/08/2025	31	1665	1611	ítem 3 al 14	1573	86.61	1313.17	1832.83	No
3	13/06/2025 - 12/07/2025	30	1600	1600	ítem 4 al 15	1575	87.49	1312.53	1837.47	No
4	14/05/2025 - 12/06/2025	30	1566	1566	ítem 5 al 16	1578	87.66	1315.02	1840.98	No
5	13/04/2025 - 13/05/2025	31	1640	1587	ítem 6 al 17	1576	87.64	1313.08	1838.92	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.

El anterior análisis se realizó con el fin de atender su primera (1) y segunda (2) pretensión. Por lo que se concluye que no es procedente realizar ningún ajuste debido a que los consumos se facturaron con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en terreno. Tal como lo establece la ley 142 de 1994 y el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Ley 142 de 1994, Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. *La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

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

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.

Por otro lado en cuanto a su tercera (3) pretensión se informa que 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, atendiendo a lo ordenado en la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos: “...Para recurrir el suscriptor o 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”. El valor que no es objeto de recurso en el caso del consumo es el valor del promedio reclamado, más los valores pendientes por pagar que no hayan sido cancelados y que no estén pendientes en reclamaciones activas

En ese orden se adjunta a la presente factura No. 28071541 la cual contiene las sumas que no fueron objeto de reclamo por lo que deberá realizar el pago de dichos valores so pena de rechazo de los recursos.

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 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.

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:

Primero: No Acceder a la reclamación presentada por los consumos facturados en los periodos del 13/08/2025 - 12/09/2025, 13/07/2025 - 12/08/2025, 13/06/2025 - 12/07/2025 14/05/2025 - 12/06/2025 y 13/04/2025 - 13/05/2025 para el usuario No. 71471, 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,


YURLLEN GUERRERO BOLANO

Tecnólogo D – Canal Escrito
Anexo: Sumas no objeto de reclamo.