



Grupo-epm

NIT: 890500514-9

CE7214

Cúcuta, 12 de noviembre de 2025

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 295064
PETENTE: RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020025334 - 10/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030043835 - 12/11/2025
Fecha de fijación: 17/12/2025
Fecha de desfijación: 23/12/2025
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."



20251030043835

Señor

RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS Número de cliente: **295064**

Dirección 1: Vereda La María –

Dirección 2: Kardex 7-1 vereda La María

Teléfono: 3156768388

Río de Oro, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020025334 de fecha 10/10/2025
Proceso: 28129882

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. **20251030042382**

Fecha del acto que se notifica: **31/10/2025**

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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Ocaña, 31 de octubre de 2025

20251030042382

Señor

RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS Usuario 295064

Dirección 1: Vereda La Maria –

Dirección 2: Kardex 7-1 vereda La Maria

Teléfono: 3156768388

Rio de Oro, Cesar

Asunto: Respuesta a radicado 20251020025334 de fecha 10 de octubre de 2025

Número de Expediente: 202509375

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 28051137

Notificación personal 07 de octubre 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 07 de octubre de 2025, el señor Ramon Dolores Ruedas Ballesteros presentó ante CENS S.A. E.S.P. un reclamo bajo radicado número 28051137, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 295064, presenta inconformidad en los siguientes términos:

“presenta reclamación por el consumo generado en el periodo del 02-06-2025 al 01-08-2025, en donde se facturaron 1268 kilovatios. Usuario argumenta que desconoce el motivo de la variación.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 28051137 del 07 de octubre de 2025, en el que se resolvió:

“Visto lo anterior se confirma el consumo objeto de la reclamación.

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

Contra esta decisión 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 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 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, el señor Ramon Dolores Ruedas Ballesteros presentó un escrito el día 10 de octubre de 2025 bajo radicado 20251020025334, 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:

“1. Que dicho predio este servicio tiene su propio contador y que no estoy de acuerdo con el monto del recibo por la suma de \$3,067,008 número cliente 295064, adjunto copia del recibo por la suma de \$3,067,008 número de cliente 295064, adjunta copia del recibo.

2. el día 07/10/2025 fui a la empresa CENS manifestando mi inconformidad, pero el asesor en ese momento me dijo que tenía que cancelar la suma de \$699,282 para poder realizar dicho reclamo, adjunto (comprobante de pago 28051315).

3. También reporto que hace aproximadamente tres meses llegaron unos operarios de la empresa cens donde me dijeron que cerca del predio hay un ramal que no tiene contador y me hicieron firmar un documento manifestándome que yo no tendría ningún problema.

Precisado lo anterior, se procedió a revisar el expediente del usuario encontrando los siguientes soportes:

ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	28051137	07 de octubre de 2025
2	Acto administrativo	28051137	07 de octubre de 2025
3	Notificación personal	-	07 de octubre de 2025
4	Recurso de reposición	20251020025334	10 de octubre de 2025

Considerando

Efectuadas las verificaciones, CENS S.A. E.S.P, considera que el escrito presentado cumple con

los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.

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.

Antes de iniciar analizar la decisión 28051137, se debe mencionar que con respecto a lo manifestado en el numeral 1), esta inconformidad tratándose de una nueva petición, fue atendida en acto administrativo No. 20251030042091 del 29/10/2025, otorgando los recursos que por ley proceden.

“2. el día 07/10/2025 fui a la empresa CENS manifestando mi inconformidad, pero el asesor en ese momento me dijo que tenía que cancelar la suma de \$699,282 para poder realizar dicho reclamo, adjunto (comprobante de pago 28051315).”

Respecto a lo mencionado en el numeral 2), es Preciso mencionar que el valor de 699282 corresponde a las sumas no objeto de reclamo, por ende, se consultó el histórico de pagos encontrando que dicho valor fue cancelado por el usuario por lo cual es procedente dar atención al presente escrito como recurso de reposición. Así mismo se aclara que la inconformidad presentada se le dio el trámite respectivo, sin embargo, el comprobante para pago dirigido mencionado hacía referencia a los valores no objeto de reclamo.

- Identificación del periodo objeto de reclamo

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados
1085233142	02/06/2025 al 01/08/2025	23/09/2025	61	1268

- 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 períodos reclamados					
Mes facturado	Periodos de Facturación	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo facturado

Septiembre-2025	02/06/2025 - 01/08/2025	1991	723	1268	1268
-----------------	-------------------------	------	-----	------	------

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.

- Análisis de la posible existencia de desviación significativa

A fin de validar si en el periodo reclamado se presenta una anormalidad 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

íte m	Periodo	Mes facturado	Día s	Consumo	Consumo normalizado a 60 días
1	02/06/2025 - 01/08/2025	Septiembre-2025	61	1268	1247
2	05/04/2025 - 01/06/2025	Julio-2025	58	340	352
3	04/02/2025 - 04/04/2025	Mayo-2025	60	545	545
4	06/12/2024 - 03/02/2025	Marzo-2025	60	690	690
5	04/10/2024 - 05/12/2024	Enero-2025	63	176	168
6	04/08/2024 - 03/10/2024	Noviembre-2024	61	536	527
7	04/06/2024 - 03/08/2024	Septiembre-2024	61	754	742

- 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 60 días	Tabla Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	Desviación Significativa
1	02/06/2025 - 01/08/2025	61	1268	1247	item 2 a 7	504	195.55	0.00	1090.65	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 objeto de reclamo se presentó desviación significativa del consumo que implicara la realización de una investigación previa por parte de esta prestadora.

Se procedió a validar en el sistema comercial encontrando que el día 09/05/2025 se ejecutó revisión No.32011908, en la cual se obtuvo la siguiente información:

"tensión 235V. carga 0A se encuentra derivación directa de la red local de Cens en alambre número 12 color negro disponible para su uso instalada en un árbol con un toma corriente, se revisa medidor con equipo avm #CR 0 #CR 0, %ER-0.23 %ES 0.67 se normaliza retirado derivación se sella y se deja servicio activo IRR162."

Dado lo anterior, se evidencia que el aumento del consumo obedece a la normalización del servicio, pues se elimino la existencia de la derivación que suministraba energía de manera directa, así mismo se generó revisión No. 32609737 ejecutada el día 26/09/2025 donde se obtuvo la siguiente información:

"Se Revisa Medidor Su Funcionamiento Es Normal Equipo De Medida En Estrategia Rural Este Le Registra El Consumo De Una Finca Y Es Utilizado Para Riego De Cultivos Usuario Manifiesta Desconocer La Variación Del Consumo Argumento Que Siempre Ha Tenido Lo Mismo."

Por consiguiente, nuestra empresa encuentra que los consumos facturados al usuario 295064 en los periodos comprendidos del 02/06/2025 - 01/08/2025, es correcto, toda vez que fueron calculado por la diferencia de lecturas tomada al medidor 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.

Así mismo, es importante señalar al usuario que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso que se haga de los electrodomésticos y las fuentes de energía disponibles en el inmueble, como los tomacorrientes. Por lo tanto, se insta al usuario a adoptar un enfoque

racional y responsable en el uso del servicio, tomando medidas efectivas para evitar un aumento innecesario en el consumo de energía en su propiedad. Además, queremos reiterar que en CENS estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, y nos esforzamos por brindar un trato justo y equitativo a todos nuestros usuarios.

3. También reporto que hace aproximadamente tres meses llegaron unos operarios de la empresa cens donde me dijeron que cerca del predio hay un ramal que no tiene contador y me hicieron firmar un documento manifestándome que yo no tendría ningún problema.

Con relación a lo manifestado en el numeral 3) este será atendido de manera independiente teniendo en cuenta que frente a esta inconformidad relacionada al cobro de energía dejada de facturar se emitió acto administrativo No. 28051315 del 07/10/2025, contra el cual también proceden recursos y el mismo será analizado en acto separado.

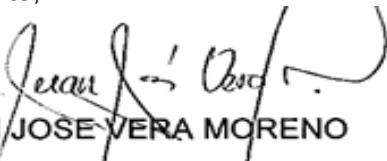
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 28051137 del 07 de octubre 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: 28129882

Proyectó: Jennyfer V.