

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: 20251030043837 - 12/11/2025	
Fecha de fijación: 17/12/2025	
Fecha de desfijación: 23/12/2025	
<small>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."</small>	

20251030043837

Señor

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

Kardex 7-1 Vereda La Maria

Teléfono: 3156768388

Río de Oro, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020025334 de fecha 10/10/2025
Proceso: 28140543

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. **20251030042091**

Fecha del acto que se notifica: **29/10/2025**

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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

7214

Cúcuta, 29 de octubre de 2025

20251030042091

Señor

RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS Usuario: **295064**

Kdx 7-1 Vereda La Maria

Teléfono: 3156768388

Río De Oro, Cesar

Asunto: Radicado de entrada 20251020025334 del 10/10/2025
Expediente: 202525583

Estimado Señor,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

Petición

El 10/10/2025, el señor Ramón Dolores Ruedas Ballesteros presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito, radicado con el número 20251020025334, en el cual manifiesta su inconformidad con el valor facturado por \$3.067.008 en la cuenta de cliente 295064. Indica además que, al acudir a la oficina de Ocaña el 07/10/2025, le informaron que debía cancelar \$699.282 para poder presentar el reclamo. Adicionalmente, señala que hace tres meses unos operarios realizaron una visita y le solicitaron firmar un documento, asegurándole que no tendría inconvenientes.

Consideraciones

Es importante mencionar que en el presente caso 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, el cual regula: Artículo 154 - *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*.

De acuerdo con lo expuesto, analizaremos el consumo facturado en los periodos objeto de la reclamación.

1. Datos de la factura reclamada:

El reclamo versa sobre la siguiente factura:

No. Factura	Periodos de Facturación	Fecha de expedición de la factura	Cantidad días facturados	Kilovatios facturados	Costo Unitario	Subsidio recibido	Consumo de subsistencia	Total facturado por concepto de energía eléctrica
1083879909	05/04/2025 - 01/06/2025	23/07/2025	58	340	\$986.157	\$144,789	260 kWh	\$ 120,570

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
Julio-2025	05/04/2025 - 01/06/2025	723	383	340	340

Es decir, para los periodos analizados el consumo facturado se estableció 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 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”. 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:

Datos Histórico Consumos					
Ítem	Periodo	Mes facturado	Días facturados	Consumo (kilovatios facturados)	Consumo normalizado a 30 días (expresado en kilovatios)
1	05/04/2025 - 01/06/2025	Julio-2025	58	340	352
2	04/02/2025 - 04/04/2025	Mayo-2025	60	545	545
3	06/12/2024 - 03/02/2025	Marzo-2025	60	690	690
4	04/10/2024 - 05/12/2024	Enero-2025	63	176	168
5	04/08/2024 - 03/10/2024	Noviembre-2024	61	536	527
6	04/06/2024 - 03/08/2024	Septiembre-2024	61	754	742
7	02/04/2024 - 03/06/2024	Julio-2024	63	606	577

Periodo reclamado

- 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:

Periodo	Días	Consumo	Consumo normalizado a 30 días	Datos Histórico de consumos	Promedio Normalizado	Desviación Estándar	Límite Inferior	Límite Superior	¿Se presenta desviación significativa?
05/04/2025 - 01/06/2025	58	340	352	ítem 2 a 7	542	184.05	0.00	1094.15	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.

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que para los periodos objeto de reclamación 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 el periodo objeto de reclamo es correcta dado que:

- Tiene origen en lecturas tomadas al medidor instalado en el inmueble.
- Se calculó con base en la diferencia de lecturas tomadas al medidor.
- No presentó desviación significativa en el consumo.
- Se liquidó con base en las tarifas vigentes incluidas en la factura de energía.

Así las cosas, es importante precisar que el valor total de **\$3.067.008**, objeto del presente reclamo, **no corresponde exclusivamente al consumo de energía eléctrica registrado en el**

periodo, sino que está compuesto por una serie de conceptos adicionales que reflejan obligaciones acumuladas, intereses y actividades técnicas asociadas al servicio. A continuación, se detallan los principales componentes:

- **Interés de mora – \$28.171 e interés por financiación de conceptos conexos – \$3.619:**

Este valor corresponde a los intereses generados por el no pago oportuno de facturas anteriores. Se trata de un cargo financiero aplicado conforme a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, como medida para incentivar el cumplimiento de los plazos de pago. Asimismo, el monto incluye intereses derivados de acuerdos de pago o financiación previamente realizados, relacionados con conceptos técnicos o administrativos del servicio. En conjunto, refleja el costo financiero de diferir obligaciones en el tiempo.

En este caso específico, los intereses se originan debido a que la factura No. 1082478881, por valor de \$3.374.565, fue expedida el 21 de mayo de 2025 con fecha de vencimiento el 14 de julio de 2025. Sin embargo, para esa fecha, el último pago registrado en el sistema corresponde al 4 de junio de 2025, por valor de \$500.000, lo que generó un saldo pendiente. Al no ser cancelado dentro del plazo establecido, dicho saldo ocasionó la generación de intereses de mora, los cuales fueron incluidos en la factura objeto de reclamación.

- **Cuota por actividad técnica de acometida/medidor – \$40.083:** Este valor corresponde a la acumulación de cuotas no pagadas a la fecha del convenio No. 25906132, en el cual se estableció una cuota mensual de \$21.851. Dicho convenio fue suscrito para cubrir la revisión técnica con normalización de acometida y/o sistema de medida, cuyo valor total fue de \$248.000. El monto reflejado en la factura representa el saldo pendiente por este concepto, derivado del incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas.

- **Saldo anterior – \$2.874.565:** Este valor representa la acumulación de obligaciones pendientes de pago, incluyendo energía dejada de facturar y otros conceptos no cancelados oportunamente. La factura No. 1082478881, por valor de \$3.374.565, tenía como fecha de vencimiento el 14 de julio de 2025. Sin embargo, al momento de emitirse la factura No. 1083879909 (objeto de reclamación), el 23 de julio de 2025, el único pago registrado en el sistema correspondía al 4 de junio de 2025, por valor de \$500.000. Esta situación generó un saldo pendiente que fue trasladado como “saldo anterior” en la nueva factura.

En consecuencia, el monto reclamado no se limita al consumo actual, sino que incluye una combinación de factores técnicos, financieros y administrativos que deben ser analizados integralmente para determinar su procedencia.

En relación con la revisión del inmueble, es importante aclarar que, para realizar una revisión técnica del equipo de medida, el usuario debe autorizar el cobro de estos servicios. Si aún está interesado en la revisión, le recomendamos presentar una nueva solicitud en la que autorice expresamente el cobro de los costos correspondientes. Además, podrá consultar los valores de este servicio en el listado de servicios adicionales disponible en la página web de CENS, en la sección 'Portafolio de Servicios'. Según lo dispuesto en la cláusula 22B, numeral 4, del Contrato

de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes, es responsabilidad del usuario cubrir los costos de las revisiones que solicite:

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.

En cuanto al valor de \$699.282 mencionado por el usuario corresponde a sumas no objeto de reclamación, las cuales debían ser canceladas para poder presentar el recurso de reposición en subsidio de apelación contra la decisión No. 28051137, conforme a lo establecido en el procedimiento administrativo vigente. Sin embargo, dicho pago no implicaba un ajuste a la factura objeto de reclamación en ese momento, sino que habilitaba la interposición del recurso conforme a la normativa aplicable.

Respecto a la revisión realizada hace aproximadamente tres meses al medidor, se adjunta el acta de revisión No. 32011908, ejecutada el día 9 de mayo de 2025, mediante la cual se realizó inspección del equipo de medida instalado en el inmueble. Este documento constata que, aunque la revisión no implicaba un inconveniente para el usuario en ese momento, se detectó una derivación, la cual fue objeto de análisis y reclamo en el proceso No. 28051315.

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

Primero: No acceder a la reclamación presentada por el consumo facturado en el periodo del 05/04/2025 al 01/06/2025 por el usuario número 295064, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: No acceder a la reclamación presentada por los intereses de mora facturados en el periodo del 05/04/2025 al 01/06/2025 por el usuario número 295064, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Tercero: No acceder a la reclamación presentada por el cobro de la cuota por actividad técnica de acometida/medidor facturada en el periodo del 05/04/2025 al 01/06/2025 por el usuario número 295064, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Cuarto: No acceder a la reclamación presentada por el saldo anterior facturado en el periodo del 05/04/2025 al 01/06/2025 por el usuario número 295064, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Quinto: Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra

Entidad, 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 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,



LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso: 28140543