

CE7214

Cúcuta, 14 de noviembre de 2025

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	629410
PETENTE:	JESSICA LEONOR PABÓN CASTRO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (x)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020025868/17/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030044265/14/11/2025
Fecha de fijación:	28/11/2025
Fecha de desfijación:	04/12/2025
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."	

20251030044265

Señora

JESSICA LEONOR PABÓN CASTRO Número de cliente: **629410**

Kardex 2 - 9 Barrio San Gerardo

Teléfono: 3028291791

Correo electrónico: 1981raulsandoval@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020025868 de fecha 17/10/2025
Proceso: 28192104

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. **20251030042889**

Fecha del acto que se notifica: **05/11/2025**

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, 05 de noviembre de 2025

20251030042889

Señora

JESSICA LEONOR PABÓN CASTRO Usuario: **629410**

Kdx 2 - 9 Barrio San Gerardo

Teléfono: 3028291791

Correo electrónico: 1981raulsandoval@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Asunto: Radicado de entrada 20251020025868 del 17/10/2025
Expediente: 202515054

Estimada Señora,

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 17/10/2025, la Señora Jessica Leonor Pabón Castro presentó un escrito a CENS S.A. E.S.P., radicado con el número 20251020025868, en el que solicita:

- 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 cuento los valores no reclamados.*

Consideraciones

En atención a su reclamación, y previo al análisis detallado de los consumos de energía facturados, esta electrificadora procede a resolver algunas de las pretensiones planteadas en su escrito:

Respecto a la tercera pretensión, relacionada con la aplicación del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, le informamos que CENS S.A. E.S.P. no considerará la falta de pago de los consumos

reclamados como causal de suspensión del servicio.

No obstante, si el usuario presenta una deuda que exceda los valores en controversia, el servicio podrá ser suspendido por aquellos cobros que no están en discusión y cuyo plazo de pago ha vencido conforme a lo establecido por la empresa.

Sobre la solicitud de congelación de valores, aclaramos que esta medida aplica únicamente cuando el análisis de consumos se encuentra suspendido por trámite de recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En su caso, la reclamación presentada corresponde a la primera instancia, por lo que no procede la congelación de valores. Sin embargo, reiteramos que la falta de pago de los valores reclamados no será causal de suspensión del servicio.

En cuanto a las pretensiones primera y segunda, relacionadas con la revisión de consumos facturados, es importante señalar que, conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, solo proceden reclamaciones sobre los últimos cinco (5) períodos facturados, ya que no se admiten reclamaciones sobre facturas con más de cinco meses de expedición.

Sin embargo, se consultó el sistema comercial y documental de la empresa, encontrando que la Señora Jessica Leonor Pabón Castro, ya había presentado la siguiente reclamación:

Facturación	Radicado de reclamación	Acto administrativo
Junio y julio 2024	20251020017818	20251030029061

Ahora bien, expuesto lo anterior es necesario informar que en el presente acto administrativo se desarrollará el análisis al mes de agosto, septiembre y octubre de 2025.

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
1084260645	08/07/2025 - 06/08/2025	12/08/2025	30	73	\$915.9866	\$ 36,309	73 kWh
1084927648	07/08/2025 - 06/09/2025	11/09/2025	31	0	\$871.3912	\$ 0	0 kWh
1085613807	07/09/2025 - 06/10/2025	10/10/2025	30	0	\$909.6182	\$ 0	0 kWh

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
Octubre-2025	07/09/2025 - 06/10/2025	6095	6095	0	0
Septiembre-2025	07/08/2025 - 06/09/2025	6095	6095	0	0
Agosto-2025	08/07/2025 - 06/08/2025	6095	6022	73	73

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.

Es preciso aclarar que el 25 de julio de 2024, CENS S.A. E.S.P., realizó una actualización a nuestro contrato con condiciones uniformes en aplicación a la resolución CREG 105 007 del 2024, a través de la cual, se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997 asociados a la investigación y facturación en caso de desviaciones significativas. Esta nueva regulación, implicó la modificación temporal del análisis en las facturas cuyos los ciclos de facturación empiecen a partir del 25 de julio 2024.

En ese sentido, informamos que los consumos facturados en los periodos del 07/09/2025 al 06/10/2025 y del 08/07/2025 al 06/08/2025, fue de cero (0) kilovatios. Por consiguiente, no se presentó consumo de energía en el predio y no es posible efectuar análisis de desviación significativa ya que según el reporte del lector las lecturas fueron iguales, por lo que se presume que el inmueble estuvo desocupado.

De otra parte, aclaramos que en los otros periodos en los que si se presentó consumo, serán analizados con el nuevo procedimiento establecido en la versión 7 del contrato con condiciones uniformes, el cual puede ser consultado a través del siguiente enlace: https://www.cens.com.co/Portals/cens/clientes-y-usuarios/Servicio-tecnico/contrato-de-condiciones-uniformes/CCU_201_ACL_001.pdf?ver=a9ABDLSJbJymr79L3fPFaw%3d%3d

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	07/06/2025 - 07/07/2025	Julio-2025	31	189	183
2	08/05/2025 - 06/06/2025	Junio-2025	30	184	184
3	08/04/2025 - 07/05/2025	Mayo-2025	30	59	59
4	08/03/2025 - 07/04/2025	Abril-2025	31	59	57
5	08/02/2025 - 07/03/2025	Marzo-2025	28	133	143
6	09/01/2025 - 07/02/2025	Febrero-2025	30	191	191
7	10/12/2024 - 08/01/2025	Enero-2025	30	130	130
8	10/11/2024 - 09/12/2024	Diciembre-2024	30	144	144
9	10/10/2024 - 09/11/2024	Noviembre-2024	31	175	169
10	10/09/2024 - 09/10/2024	Octubre-2024	30	155	155
11	10/08/2024 - 09/09/2024	Septiembre-2024	31	174	168
12	11/07/2024 - 09/08/2024	Agosto-2024	30	142	142
13	11/06/2024 - 10/07/2024	Julio-2024	30	135	135

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?
08/07/2025 - 06/08/2025	30	73	73	ítem 4 al 15	140	40.81	17.57	262.43	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 el periodo 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:

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

Adjunto a esta notificación, enviamos el comprobante con las sumas que no son objeto de reclamo, por un valor de **\$2,161,117**. Estos valores deberán ser pagados en su totalidad para que el usuario pueda interponer los recursos legales, según lo establece el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 sobre el pago de los recursos. En caso de no realizarse el pago, la empresa rechazará el recurso.

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 los periodos del 08/07/2025 al 06/08/2025, del 07/08/2025 al 06/09/2025 y del 07/09/2025 al 06/10/2025 por el usuario número 629410, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: 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: 28192104