CE7214

Cúcuta, FEC EN CONSTRUCCION

RAD EN CONSTRUCCION

Señor (a)

**NOMBRE\_USUARIO** Usuario COD\_CLIENTE

Dirección: (DIRECCION)

Correo electrónico: CORREO

Teléfono: CELULAR

MUNICIPIO, (DEPARTAMENTO)

Asunto: Citación para notificación personal

Asunto: Respuesta al radicado RADICADO de fecha FECHA

Asunto: Número de expediente: EXPEDIENTE – Proceso: PROCESO

Estimado (a) señor (a) NOMBRE\_USUARIO,

Con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número del asunto, CENS SA ESP le invita a presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación. Los horarios de atención de nuestras oficinas pueden ser consultados en nuestra página WEB www.cens.com.co o en nuestra Línea de Atención al Cliente 01800414115.

Es importante aclarar que los sábados, domingos y festivos no se llevarán a cabo notificaciones de tipo personal, ya que para CENS S.A. E.S.P. estos días no son considerados como hábiles.

Si no puede presentarse personalmente, podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre, quien deberá aportar la autorización y la cédula, en el momento de la notificación.

En caso de no cumplir con esta citación, se procederá con la notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

|  |
| --- |
| Firma_001.PNG |
| FIRMA\_CARGO |

CE7214

Cúcuta, FEC EN CONSTRUCCION

RAD EN CONSTRUCCION

Señor (a)

**NOMBRE\_USUARIO** Usuario COD\_CLIENTE

Dirección: (DIRECCION)

Correo electrónico: CORREO

Teléfono: CELULAR

MUNICIPIO, (DEPARTAMENTO)

Asunto: Respuesta al radicado RADICADO de fecha FECHA

Asunto: Número de expediente: EXPEDIENTE – Proceso: PROCESO

Estimado (a) señor (a) NOMBRE\_USUARIO,

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:

El (la) señor (a) NOMBRE\_USUARIO, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el FECHA, radicado con el número RADICADO en el que presenta inconformidad por el consumo facturado en el periodo comprendido del xxxx al xxxxx.

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](http://www.cens.com.co/) / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Es importante indicar que solo proceden las reclamaciones contra los últimos 5 periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de le 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”.*

En atención a lo anterior, la reclamación presentada es procedente y daremos trámite a ello. A continuación, analizaremos el consumo facturado en el periodo objeto de la reclamación:

***(Insertar tabla de periodo a analizar)***

1. **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 número xxxxxx marca xxxx y en la diferencia de lecturas, según se indica a continuación:

***(Insertar tabla de lecturas del medidor en los periodos reclamados)***

Es decir, para el periodo analizado 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.

1. **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.*

1. 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:

***(Insertar tabla de histórico de consumos)***

1. 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:

***(Insertar tabla de análisis de consumo)***

\* 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 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:

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

De acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

**Primero:** No acceder a la reclamación presentada por el consumo facturado en el periodo comprendido del xxxx al xxxxx para el cliente COD\_CLIENTE, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

**Segundo**: Comunicar que 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.

Cordialmente,

|  |
| --- |
| Firma_001.PNG |
| FIRMA\_CARGO |

**Notificación personal reclamos**

El \_\_\_\_\_\_\_de \_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ compareció a las oficinas de CENS S.A E.S.P, el (la) señor (a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_quien actúa: en su propio nombre, como apoderado de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ o como Representante Legal de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ a notificarse de la respuesta a:

Número de la PQR: RADICADO Tipo de PQR: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dirección del inmueble:

Código de usuario: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Servicio: Energía Eléctrica

Canal de recepción de la PQR: Escrito

Fecha y hora de la notificación: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Motivo de la PQR: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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.

Se entrega copia de la respuesta y para constancia firma:

EL NOTIFICADO:

Nombre completo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CC \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_\_\_\_\_

EL NOTIFICADOR:

Nombre completo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CC \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRUEBA DE ENTREGA - SOPORTE CLIENTES** | | |
| **REMITENTE: CENS S.A. E.S.P.** |  | **RAD EN CONSTRUCCION** |
| **NOMBRE\_USUARIO** Usuario COD\_CLIENTE | **NOMBRE DE QUIEN ENTREGA:** | |
| Dirección: (DIRECCION) |  |  |
| Teléfono: CELULAR | Registro o C.C: |  |
| MUNICIPIO, (DEPARTAMENTO) | **TIPO DE COMUNICACIÓN (marque con una X)** | |
| Fecha de Envío: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Hora: \_\_\_\_\_\_ | Aviso: | Pliego de Cargos: |
| Medidor: Ruta: | Citación: X |
| Respuesta al radicado RADICADO de fecha FECHA | Acto adtivo : | Interrupción de términos: |
| RECIBIDO: (firma de quien recibe) | Rta General : | |
|  | RAD EN CONSTRUCCION | |
| Nombre: |  |  |
| C.C.: | **CAUSAS DE DEVOLUCIÓN: (marque con una X)** | |
| Teléfono: | Casa sola: | Se trasladó |
| Fecha de entrega\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Hora:\_\_\_\_\_\_\_\_ | Casa vacía: | Fuerza mayor |
| OBSERVACIONES: | Dir. Errada | Se negó a recibir |
|  | Dir. No existe | Zona alto riesgo |
|  | Cliente No permanece | No hay quien reciba |
|  | Faltan datos en dirección | se desconoce el cliente |
| **PRUEBA DE ENTREGA - SOPORTE CLIENTES** | | |
| **REMITENTE: CENS S.A. E.S.P.** |  | **RAD EN CONSTRUCCION** |
| **NOMBRE\_USUARIO** Usuario COD\_CLIENTE | **NOMBRE DE QUIEN ENTREGA:** | |
| Dirección: (DIRECCION) |  |  |
| Teléfono: CELULAR | Registro o C.C: |  |
| MUNICIPIO, (DEPARTAMENTO) | **TIPO DE COMUNICACIÓN (marque con una X)** | |
| Fecha de Envío: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Hora: \_\_\_\_\_\_ | Aviso: | Pliego de Cargos: |
| Medidor: Ruta: | Citación: X |
| Respuesta al radicado RADICADO de fecha FECHA | Acto adtivo : | Interrupción de términos: |
| RECIBIDO: (firma de quien recibe) | Rta General : | |
|  | RAD EN CONSTRUCCION | |
| Nombre: |  |  |
| C.C.: | **CAUSAS DE DEVOLUCIÓN: (marque con una X)** | |
| Teléfono: | Casa sola: | Se trasladó |
| Fecha de entrega\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Hora:\_\_\_\_\_\_\_\_ | Casa vacía: | Fuerza mayor |
| OBSERVACIONES: | Dir. Errada | Se negó a recibir |
|  | Dir. No existe | Zona alto riesgo |
|  | Cliente No permanece | No hay quien reciba |
|  | Faltan datos en dirección | se desconoce el cliente |