

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

20251030014140

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 11 de Abril de 2025

Señor(a)
JORGE EDINSON SUAREZ
CLL 9 10-07 -
Teléfono 3207161082
Correo Electrónico
Pelaya, Cesar

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 25451963 de 13 de Marzo de 2025
Número de cuenta 236278-5

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	236278
PETENTE:	JORGE EDINSON SUAREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	25451963 13/03/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030014140 11/04/2025
Fecha de fijación:	05/02/2025
Fecha de desfijación:	09/05/2025
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."	

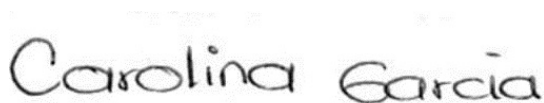
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 25451963
Fecha del acto que se notifica: 01/04/2025

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.

Se hace constar que la notificación 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.

Atentamente,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	25451963	Fecha de creación:	13/03/2025
Número de cuenta:	236278-5	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JORGE EDINSON SUAREZ		
Dirección:	CLL 9 10-07 -		
Teléfono:	3207161082		
Municipio:	Pelaya	Departamento:	Cesar
Fecha respuesta:	01/04/2025		
Causa del reclamo:	Cobro por recuperación consumos		
Detalle de lo solicitado: El señor Jorge Suárez, celular 3207161082, en calidad de encargado, presenta reclamo por cobro de energía dejada de facturar por valor de \$ 271.171, manifiesta que el cobro es muy elevado para el consumo del inmueble.			
Decisión: Estimado señor: Jorge Suárez En aras de resolver de la mejor manera la reclamación, realizaremos las siguientes consideraciones, abordando a continuación los diferentes asuntos relacionados con un cobro en la factura de servicios públicos domiciliarios: Procedibilidad del reclamo: Para dar respuesta a su solicitud, señalamos que solo proceden las reclamaciones contra las últimas 5 facturas, 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.¿, que para el presente caso y una vez analizado en nuestro sistema comercial se tiene que la factura número 1080777324 fue emitida el 15/03/2025 encontrándose dentro del término señalado para ejercer su derecho. Naturaleza del procedimiento para recuperación de energía: La empresa no pretende hacer imputaciones objetivas al usuario sobre su actuar, no obstante CENS S.A. E.S.P. debe propender la recuperación de consumos que no fueron registrados por el equipo de medidas por error, omisión o desviación significativa, conforme con lo			

preceptuado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994; por lo tanto, nuestro actuar en la recuperación de consumos conforme a la irregularidad detectada, se encuentra debidamente fundamentado en la Ley 142 de 1994 en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normatividad vigente. Esta recuperación se realiza independientemente de la persona que propicia la situación irregular, ya que tratándose de servicios públicos domiciliarios el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en los derechos y obligaciones en el contrato de servicios, y pueden ser llamados por la empresa para responder por la situación irregular según lo establecido en el Artículo 130 de la ley 142 de 1994.

Facultad de CENS para realizar cobros por energía recuperada:

El cobro que se encuentra en la factura objeto de reclamo bajo el concepto de ¿energía dejada de facturar¿, tiene como fundamento lo dispuesto en los artículos 146 y 150 de la ley 142 de 1994, en el sentido que las prestadoras y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan, además que se tiene un periodo máximo de 5 meses luego de entregar las facturas, para cobrar bienes o servicios que no se facturaron por error, omisión o por investigación de desviaciones significativas. Así mismo, en el contrato de condiciones uniformes vigente esta facultad se incluye en la cláusula 70.

Descripción de la situación técnica encontrada en el inmueble:

Por lo anterior, en el inmueble en el que se presta el servicio CENS realizó revisión técnica número 31479280 el día 06/12/2024, encontrando lo siguiente: se realiza visita técnica en presencia de propietario, se encontró medidor monofásico con servicio de energía activo ubicado en fachada sellado en tapa de caja y bornera, se realiza prueba de integración la cual sale no conforme, no registra pulsación, equipo de medidas se encuentra parado y registra la misma lectura de meses anteriores, por lo tanto, se le informa al usuario que el medidor será retirado y enviado a laboratorio para su respectiva verificación manifestando estar de acuerdo, se instala medidor monofásico convencional en fachada, corriente R 1 amperios, se evidencia visor opaco, se realiza cambio de visor, acometida en buen estado, se sella y todo queda a conformidad, usuario no permite aforo, el predio funciona como vivienda familiar, se instala tornillo de seguridad y se instala sello tipo sticker color amarillo número 0937.

Además, el medidor retirado fue revisado por el laboratorio de Calibración y ensayos de medidores de energía eléctrica de CENS quien emitió certificado de calibración y ensayos No. 19380535 e informe de inspección No. 19172341, concluyendo que el equipo de medidas No. 4064325 no se encontraba en las condiciones técnicas requeridas para asegurar la correcta medición del consumo de energía del inmueble.

En consecuencia, podemos concluir que los consumos facturados con anterioridad a la revisión estaban siendo afectados por la situación técnica detectada, no permitiendo medir el consumo real del inmueble.

Así las cosas, los resultados de la revisión implican que nos encontramos ante una causal de recuperación de energía, de acuerdo con la cláusula 65 del contrato de servicios públicos vigente, asociada con: anomalía. Adicionalmente, concluimos que CENS está realizando la facturación de la energía dejada de facturar, dentro de la oportunidad legal prevista en la normativa aplicable.

Cálculo del consumo dejado de facturar:

De acuerdo con el análisis efectuado le indicamos que los consumos a recuperar corresponden a los siguientes periodos de facturación 13/09/2024 al 11/10/2024 por 177 kwh recuperados, 12/10/2024 al 12/11/2024 por 177 kwh recuperados, 13/11/2024 al 12/12/2024 por 174 kwh recuperados De igual manera, estos kilovatios a recuperar se calcularon conforme con lo señalado en la cláusula 66.3 numeral 3 del contrato con condiciones uniformes publicado el 02/10/2023. Esta información también está incluida en la comunicación que recibíó junto con la factura de venta No. 1080777324, que hoy es objeto de reclamación

En consecuencia, los valores calculados para los periodos de facturación ya fueron informados en la comunicación allegada.

CENS en todo caso le ofrece la posibilidad de financiar el valor del servicio consumido y no facturado. Para ello puede presentarse con cédula original y documento que acredite su condición de propietario y/o usuario del servicio o autorización del mismo, en cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente.

Finalmente, le indicamos que, al no haberse generado alguna inconsistencia con los valores facturados objeto de reclamación, nuestra empresa no encuentra procedente realizar ajuste sobre la misma, ya que los cobros se encuentran de manera correcta. Por lo anteriormente expuesto, no se accede a la reclamación del usuario 236278 por el valor de doscientos setenta y un mil, ciento setenta y un pesos (\$271.171) por concepto de energía dejada de facturar, incluido en la factura de venta No. 1080777324, expedida el 15/03/2025.

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.

Sumas no objeto de reclamo: 7,467

Resuelto por:



JEAN CARLOS RINCON MIRANDA
AGENTE DE SERVICIO