

CE7214

Cúcuta, 20 de agosto de 2025

 <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	611780
PETENTE:	ALEXANDER TARAZONA
TIPO DE RESPUESTA:	General ( ) Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020017639/18/07/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030031871/20/08/2025
Fecha de fijación:	17/09/2025
Fecha de desfijación:	23/09/2025
<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>	

20251030031871

Señor

**ALEXANDER TARAZONA** Número de cliente: **611780**

Kardex 223 - Corregimiento La Mata

Teléfono: 3117440965 - 3152956440 – 305473737334

Correo electrónico: lauratarazona61@gmail.com - darwivilladiegoxj6@gmail.com

La Gloria, Cesar

Asunto: Notificación por aviso  
Respuesta a radicado 20251020017639 de fecha 18/07/2025  
Proceso: 27115224

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. **20251030030506**

Fecha del acto que se notifica: **08/08/2025**

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,



**RUTH MARGARITA MORA ANGARITA**  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 08 de agosto de 2025

20251030030506

Señor

**ALEXANDER TARAZONA PACHECO - Usuario No.611780**

Correo electrónico: [lauratarazona61@gmail.com](mailto:lauratarazona61@gmail.com) - [darwivilladiegoxj6@gmail.com](mailto:darwivilladiegoxj6@gmail.com)

Dirección sistema comercial: Kardex 223 - Corregimiento La Mata

Teléfono: 3117440965 - 3152956440 – 305473737334

La Gloria, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020017639 del 18/07/2025  
Número de expediente: 202508787

Estimado señor, 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 Tecnólogo D – Atención Clientes - Soporte 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:

### Petición

El señor Alexander Tarazona Pacheco, presentó en CENS S.A. E.S.P, un escrito identificado con radicado y fecha señalados en el asunto, en el que obrando como usuario del servicio de energía, asociado a la cuenta número 611780, manifiesta que inició una acción de cumplimiento ante el juzgado primero administrativo de Aguachica con el objetivo de evitar la suspensión del servicio hasta que exista un pronunciamiento judicial respecto al cobro de energía dejada de facturar.

Informa que se canceló el consumo adeudado, pero no se canceló la deuda de la sanción impuesta por energía dejada de facturar por encontrarse en estudio jurídico. La empresa realizó el cobro de la suma en dinero sin la que la decisión esté en firme o se haya realizado algún cambio de medidor.

Adicionalmente, solicita no se cobre el valor de la multa por energía dejada de facturar ni el costo de la visita realizada por los contratistas.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

### Consideraciones

1. Inicialmente, es necesario indicarle que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás normas concordantes.
2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar trámite a su requerimiento, le informamos que por parte de nuestra empresa no se entrará a controvertir nuevamente el procedimiento administrativo de recuperación de consumos por energía dejada de facturar por valor de \$1.599.020, el cual, fue liquidado en la factura de venta No. 1082250726, correspondiente al periodo 15/04/2025-15/05/2025. Lo anterior, en razón a que nuestra empresa garantizó el debido proceso y el usuario ya reclamó por estos mismos hechos y pretensiones, encontrándose actualmente la decisión administrativa en firme.

Por lo anterior, se detallarán los antecedentes de la actuación administrativa del procedimiento de recuperación de consumos por energía dejada de facturar

- A través de inspección técnica No.32011885 el día 21/04/2025, la empresa detectó una derivación en el equipo de medida de la cuenta del usuario, conforme a la siguiente observación: *“Se realiza visita y revisión técnica a vivienda familiar con servicio activo en presencia del usuario en calidad de propietario, se encontró medidor monofásico instalado en poste con servicio activo, se encontró sellado totalmente, Al inspeccionar por la parte del patio de la vivienda se evidencia que los usuarios vecino # 479421 479419 están conectados directo de la red loca y surte al predio en alambre conductor de cobre calibre # 10 aislante de color verde con tensión 120V disponible para el predio al momento se encontró sin carga, se le explica al usuario el proceso de normalización, Se retira alambre, se procede a realiza pruebas de campo con equipo avm saliendo con un margen de %E/R=0 con corriente #C/R=2, se sella tapa de bornes y caja del medidor se toma registro fotográfico y fílmico del procedimiento. Se deja servicio normalizado, no permite aforo.*

El anterior procedimiento fue realizado en garantía del debido proceso que le asiste al usuario y a su vez, se recaudó el material probatorio para la investigación correspondiente.

- De acuerdo con la fórmula establecida en el contrato de condiciones uniformes, la empresa liquidó cuatro periodos, correspondiente a 1881 kilovatios por valor de \$1.599.020, los cuales, fueron incluidos en la factura de venta No. 1082250726, correspondiente al periodo 15/04/2025-15/05/2025. Esta información fue comunicada al usuario junto con la entrega de la factura, a través del radicado No. 20251030018027.
- El día 19 de mayo del 2025, a través del radicado No.20251020011998 y 20251020012038, el señor Alexander Tarazona Pacheco, en calidad de usuario, presentó reclamo por el cobro de \$1.599.020, facturados por concepto de energía dejada de facturar, los cuales se vieron reflejados en la factura de venta número 1082250726.

- En respuesta a la reclamación, nuestra empresa expidió el acto administrativo número 20251030021245 del 04/06/2025, mediante el cual, no accedió a la reclamación del peticionario y se confirmaron los valores a cobrar por la energía dejada de facturar, concediéndole los recursos de ley procedentes. La mencionada decisión fue notificada personalmente el 12/06/2025.

En el mencionado acto, se indicó al peticionario la necesidad de acreditar el pago de los valores no reclamados (\$285.096) y los valores que se generaran en la próxima facturación. Lo anterior con el fin de que el usuario pudiera interponer los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos. Igualmente se aclaró que en caso de no realizarse el pago, la empresa rechazaría el recurso”.

- De acuerdo con lo antes expuesto, es dable concluir que la presentación de los recursos se debía realizar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. Si bien, el cliente presentó recurso radicado 20251020014402 del 13/06/2025, este fue rechazado por parte de la empresa a través del acto administrativo No.20251030024943 del 02/07/2025, en razón a que el cliente no acreditó las sumas no objeto de reclamo. Esto hacia referencia mas concretamente a los valores que se expidieron en la factura expedida el 15/06/2025.
- Contra la anterior decisión, se concedió el recurso de queja ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, el cual, se debía interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. Sin embargo, validando el expediente del cliente, no se observa que se haya interpuesto este recurso y tampoco se evidencia requerimiento por parte del ente de control.
- En ese orden de ideas, informamos que nuestra empresa garantizó el ejercicio del derecho de defensa y contradicción, emitiendo la respuesta y notificación dentro de los términos legales correspondientes. Sin embargo, se observa que el peticionario no accionó en los tiempos pertinentes los recursos de ley, quedando en firme la actuación administrativa, de conformidad con lo estipulado en el capítulo VIII de la Ley 1437 de 2011, el cual señala en su artículo 87 lo siguiente:

*Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme: 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.*

Así las cosas, nos encontramos ante hechos ya resueltos, atendidos por esta prestadora y por ende, no es posible volver a dirimir sobre un asunto que fue analizado dentro de los términos procesales pertinentes y en el que operó la cosa juzgada administrativa.

Por parte de nuestra, no se entrará a analizar de fondo los argumentos y pretensiones expuestas por el cliente en relación con el procedimiento, liquidación y cobro del valor facturado por energía dejada de facturar, en razón a que se trata de un procedimiento previamente agotado en el que existe firmeza administrativa.

3. Consecuente con lo anterior, en el presente acto administrativo, se procederá a analizar el valor liquidado por concepto de la revisión técnica de normalización del servicio, posterior al hallazgo de la irregularidad que estaba impidiendo el correcto consumo de energía:

Inspección técnica No.32011885 el día 21/04/2025: *Se realiza visita y revisión técnica a vivienda familiar con servicio activo en presencia del usuario en calidad de propietario, se encontró medidor monofásico instalado en poste con servicio activo, se encontró sellado totalmente, Al inspeccionar por la parte del patio de la vivienda se evidencia que los usuarios vecino # 479421 479419 están conectados directo de la red loca y surte al predio en alambre conductor de cobre calibre # 10 aislado de color verde con tensión 120V disponible para el predio al momento se encontró sin carga, se le explica al usuario el proceso de normalización, Se retira alambre, se procede a realizar pruebas de campo con equipo avm saliendo con un margen de %E/R=0 con corriente #C/R=2, se sella tapa de bornes y caja del medidor se toma registro fotográfico y fílmico del procedimiento. Se deja servicio normalizado, no permite aforo.*

La empresa emitió la factura del mes de mayo No.1082250726, en la que se incluyeron cobros asociados a la revisión de normalización, una vez fue levantada la irregularidad.

El cobro de esta revisión corresponde a la suma de \$248,000 y son de conocimiento del usuario, toda vez que en el acta de inspección se le entregó copia de esta información, veamos:

Materiales facturados

ELEMENTO	CANT.	V.UNIT.	IVA	FIN	TOTAL
3631-Z2-REVISION CON NORMALIZACION DE ACOMETIDA Y/O SISTEMA DE MEDIDA	1 Cantidad	248,000	0.0%	1	248,000
<b>TOTAL</b>					<b>248,000</b>

Firma:



Enterado: ALEXANDER TARAZONA PACHECO  
Identificación: 88286852  
Dirección: KDX 223 - CORREGIMIENTO LA MATA  
Municipio: La Gloria  
Fecha Revisión: 21/ABR/2025 02:10 P. M.

En calidad de PROPIETARIO, actuo la persona ALEXANDER TARAZONA PACHECO que atendió la visita el caso se cierra con estado DERIVACIÓN DE LA RED LOCAL

Finalmente, autoriza a CENS S.A. E.S.P. el tratamiento de sus datos de acuerdo con el Manual de Política y/o Lineamientos para la Gestión y Tratamiento de Datos Personales que puede consultar en [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), atendiendo las finalidades allí señaladas, especialmente las relacionadas con trámites internos resultantes de la presente notificación, lo cual puede incluir, en caso de requerirse, contactarle al número de teléfono proporcionado.

Observación:  
se realiza visita y revisión técnica a vivienda familiar con servicio activo en presencia del usuario en calidad de propietario se encontró medidor monofasico instalado en poste con servicio activo, se encontró sellado totalmente, al inspeccionar por la parte del patio de la vivienda se evidencia que los usuarios vecino # 479421 479419 están conectados directo de la red loca y surte al predio en alambre conductor de cobre calibre # 10 aislado de color verde con tensión 120V disponible para el predio al momento se encontró sin carga, se le explica al usuario el proceso de normalización, se retira alambre, se procede a realizar pruebas de campo con equipo avm saliendo con un margen de %E/R=0 con corriente #C/R=2, se sella tapa de bornes y caja del medidor se toma registro fotográfico y fílmico del procedimiento y se deja servicio normalizado no permite aforo funciona.

Cabe aclarar que el valor de \$248,000, fue financiado por nuestra empresa, en la factura de energía

a doce cuotas mensuales de \$23.311, para una mayor facilidad en el pago.

Este cobro se encuentra sustentado en el capítulo II - Procedimiento técnico de control e investigación de la posible existencia de irregularidades o anomalías y recuperación de consumos dejados de facturar del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, el cual, dispone que en el evento de comprobarse manipulación del medidor, derivación en la acometida u otra acción que no permitan el normal registro de la energía suministrada, el usuario perderá el beneficio del no cobro de materiales instalados y mano de obra, asumiendo el mismo dichos valores. Para el caso en cuestión, la revisión de normalización consistió en retirar la derivación y adelantar las acciones técnicas correspondientes que permitieran garantizar la correcta medición del consumo.

El acta de revisión se encuentra debidamente firmada y autorizada por el usuario. Por ende, se tiene plena validez de la revisión efectuada y de las acciones ejecutadas en las que se levantó la irregularidad y se normalizó el servicio.

Las acciones desarrolladas por la empresa en relación con la irregularidad detectada, se encuentra detallada en la inspección técnica que se citó líneas arriba y son de su pleno conocimiento, toda vez que se le hizo entrega de la copia de esta acta en terreno.

La empresa no puede asumir cobros producto de irregularidades con la medida. Por consiguiente, no es posible retirar este cobro de la facturación y se confirma el valor facturado.

4. Respecto a su argumento relacionado con la acción de cumplimiento, informamos que se encuentra en pleno derecho constitucional y legal de acudir a los jueces de la República para interponer las acciones constitucionales que considere pertinente. Sin embargo, en virtud del principio de legalidad, la empresa se encuentra obligada a dar cumplimiento a las decisiones administrativas en firme mientras no exista pronunciamiento judicial que disponga lo contrario.

Por lo tanto, mientras no medie orden judicial expresa notificada a esta prestadora, el cobro y las actuaciones derivadas del mismo continúan vigentes y exigibles conforme al acto administrativo ejecutoriado.

Reiteramos que la empresa emitió pronunciamiento de fondo a las actuaciones administrativas relacionados con el cobro de la energía dejada de facturar. Sin embargo, no se accionó el recurso de queja que correspondía ante el ente de control, quedando en firme la decisión administrativa.

Cuando se dio trámite a la primera reclamación por energía dejada de facturar según radicado 20251020011998, la empresa procedió a separar los valores no objeto de reclamo y no incluyó para pago las sumas en controversia (\$1.599.020), mientras se surtía el correspondiente procedimiento. Únicamente se emitió comprobante por valores no reclamados como en su momento fue el cobro de la revisión de normalización, alumbrado público y valores de consumo de energía. (\$285.096).

No obstante a la fecha, no es posible excluir el valor del procedimiento por energía dejada de facturar, toda vez que la actuación adquirió firmeza administrativa y resulta importante que el usuario acredite el pago de las sumas que ya no se encuentran en reclamación a fin de evitar una posible suspensión del servicio.

Actualmente, la cuenta de usuario no registra suspendida. Sin embargo, la falta de pago del servicio por mora relacionada con sumas no objeto de reclamo puede originar la suspensión del servicio.

No obstante, es preciso aclarar que la actuación tramitada en el presente acto es independiente al cobro liquidado por energía dejada de facturar, motivo por el cual, resulta necesario que el usuario ejerza su derecho de defensa y contradicción sobre esta decisión con la interposición de los recursos en los términos legales correspondientes.

Anexo a la notificación del presente acto administrativo, se remite el comprobante con las sumas que no son objeto de reclamo por valor de \$1.680.138, los cuales, deberán ser cancelados en su totalidad para que el usuario pueda interponer los recursos de ley como lo ordena la ley 142 de 1994 en su artículo 155 del pago de los recursos. En caso de no realizarse el pago, la empresa rechazará el recurso.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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

### Decisión

**Primero:** No acceder a la reclamación del usuario 611780, respecto al valor de Doscientos cuarenta y ocho mil pesos (\$248,000) por concepto de Revisión con normalización de acometida y/o sistema de medida, incluido en la factura de venta No.1082250726 correspondiente al periodo el 15/04/2025-15/05/2025, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva 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.



Grupo-epm



Cordialmente,

*Jessica Paola Higuera Joves*  
JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnólogo D - Atención Clientes - Soporte

Proceso No. 27115224