

CE7214

Cúcuta, 09 de septiembre de 2025

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	302465
PETENTE:	JUAN CARLOS DIAZ BOCANEGRA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020019736/08/08/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030034735/09/09/2025
Fecha de fijación:	09/09/2025
Fecha de desfijación:	15/09/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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."	

20251030034735

Señor

JUAN CARLOS DIAZ BOCANEGRA Número de cliente: **302465**

Teléfono: 3134851404

Correo electrónico: alexa_sd18@hotmail.com - alexandra.062506@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020019736 de fecha 08/08/2025
Proceso: 27394994

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. **20251030033410**

Fecha del acto que se notifica: **29/08/2025**

Frente a la decisión adjunta no procede recurso alguno y queda agotada la actuación en sede administrativa.

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

Ocaña, 29 de agosto de 2025

20251030033410

Señor

JUAN CARLOS DIAZ BOCANEGRA Usuario 302465

Correo electrónico: alexa_sd18@hotmail.com - alexandra.062506@gmail.com

Teléfono: 3134851404

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020019736 de fecha 08 de agosto de 2025

Número de Expediente: 202513678

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 20251020016484
Notificación personal 01 de agosto de 2025

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 Profesional P1 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:

Antecedentes

El día 07 de julio de 2025, el señor Juan Carlos Diaz presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito bajo radicado número 20251020016484, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 302465, presenta inconformidad en los siguientes términos:

“se encuentra inconforme con el concepto por consumos dejados de facturar por valor de \$389.840. Argumenta que no corresponde al consumo real, ya que la vivienda está desocupada desde hace 2 años. Aunque el medidor fue reemplazado, el cobro no es justificable porque la propiedad no ha tenido uso.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 20251030028157 del 23 de julio de 2025, en el que se resolvió:

“Primero: No acceder a la reclamación por el valor de doscientos veinte mil cuatrocientos

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

noventa y ocho pesos (\$220.498) por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta No. 1083236790 expedida el 25/06/2025 para el usuario No. 302465, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos según sea el caso..”

Recurso de Reposición

No conforme con lo resuelto, encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, el señor Juan Carlos Diaz Bocanegra presentó un escrito el día 08 de agosto de 2025 bajo radicado 20251020019736, Sin embargo, en el mismo no se referencia concretamente el trámite pretendido en esa instancia por el usuario.

Por lo tanto, nuestra empresa, procederá a tramitarlo como recurso de reposición a fin de garantizar el derecho al debido proceso que le asiste al usuario y sobreponiendo los sustancial sobre lo formal, en el cual argumenta lo siguiente:

- “1. Solicito la revisión detallad y técnica del medidor y de la facturación realizada.*
- 2. La anulación o corrección de los valores cobrados de manera incorrecta.*
- 3.Un informe escrito con el resultado de la revisión y la justificación técnica de los cobros.*
- 4. No acepto dichos cargos, ya que en esta vivienda no se habita desde hace aproximadamente dos (2) años, razón por la cual no se ha hecho uso del servicio en las condiciones facturadas.”*

Precisado lo anterior, se procedió a revisar el expediente del usuario encontrando los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	20251020016484	07 de julio de 2025
2	Acto administrativo	20251030028157	23 de julio de 2025
3	Notificación personal	20251030029560	01 de agosto de 2025
4	Recurso de reposición	20251020019736	08 de agosto de 2025

Considerando

Para atender las pretensiones expuestas, es pertinente mencionar que nuestra empresa adelantó el respectivo procedimiento administrativo guardando todas y cada una de las garantías al debido

proceso, enviando las comunicaciones a la dirección del inmueble y en caso de devolución realizando la respectiva publicación en el sitio web y cartelera con el fin de dar publicidad a las decisiones adoptadas por CENS.

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 1083236790 fue emitida el 25 de junio de 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 medida 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 32000330 el día 15/04/2025, encontrando lo siguiente:

“Se visita predio en presencia de encargado, predio funciona vivienda como taller de corte de tela en estado habitado con servicio bifásico con tarifa pospago, se encuentra medidor marca Genesis II con número de medidor 211038924 instalado en la fachada, sello de tapa bornera normal, sellos de tapa principal normales, se toma carga inicial, se inspecciona acometida con sonda de cámara encontrándose conforme ya que no se puede hincar escalera, no se realizan pruebas con equipo AVM ya que display y se encuentra en falla, se envía medidor para laboratorio por display en falla, se instala medidor temporal, se realiza sellado de tapa de borne, se deja servicio de energía normalizado, usuario permite realizar aforo, se instala sello de verificación amarillo número 8819.”

De acuerdo con la falla detectada en el equipo de medida y dando respuesta al numeral 1) y 3) se procedió a retirar el equipo de medida para que fuese validado por el laboratorio de medidores el cual emitió lo siguiente:

Informe de revisión No.19183003

POSICIÓN	TIPO	COLOR	SERIE	EMPRESA	RESULTADO	OBSERVACIONES
1 TAPA PRINCIPAL	MARIPOSA	AMARILLO	1563392	CENS	Conforme	CONFORME
1 TAPA PRINCIPAL	MARIPOSA	AMARILLO	1563391	CENS	Conforme	CONFORME

Observación:

- Medidor electrónico presenta el display con segmentos quemados.

Resultado final del medidor: No conforme

Certificado de calibración y ensayos No.19402738

MEDIDORES ENERGÍA ACTIVA					
Tensión de Referencia (V) :			2X120/208		
Corriente de Referencia (A) :			5		
NTC 4856:2018	ENSAYO		C	NC	
4.4.4.1	Arranque		CEAR		
4.4.5.2.1	Funcionamiento sin Carga		CEFC		
4.4.3.2	Verificación de la Constante			NCEVC	
	%Error	-100,44	%+/- U.Exp	0,29	
Lectura (kWh)	Inicial	0,00			
Lectura (kWh)	Final	0,00			
Energía Suministrada (kWh)					2
Sellos Instalados					

PRUEBA DE EXACTITUD							NTC 4856:2018			EVALUACIÓN RESULTADO	
I	Cos	FASES	%ERROR	%+/- U.Exp	k	%+/- Limite	C	NC			
5% Iref	1	RT	0,837	0,050	4,53	2,00	CEEX				
100% Iref	1	RT	0,330	0,050	13,97	1,25	CEEX				
100% Iref	1	R	0,710	0,050	2	2,25	CEEX				
100% Iref	1										
100% Iref	1	T	-0,043	0,050	2	2,25	CEEX				
100% Iref	0,5i	RT	0,490	0,056	2,02	1,50	CEEX				
100% Iref	0,8c										
Imax	1	RT	0,437	0,052	2,32	1,25	CEEX				
RESULTADO DE EXACTITUD							NO CONFORME				

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.

Debido a lo evidenciado y para dar respuesta a lo señalado en el numeral 2) se procedió aplicar la fórmula descrita en la cláusula 66.3 numeral 1, la cual tiene como principal insumo el aforo total identificado el día de la revisión la cual corresponde a: 1 nevera, 1 ventilador, 3 bombillos led 12W

residencial y 1 cortadora de tela, teniendo un tal de consumo de 184 kWh/mes.

De los 184 kWh/mes se resta por cada el consumo facturado de cada periodo y el resultado es el consumo que se pretende recuperar, veamos:

DETALLE DE RECUPERACIÓN ACTIVA							
FECHA DESDE	FECHA HASTA	CONSUMO kWh			VALOR \$		
		LIQUIDADO	FACTURADO	RECUPERADO	COSTO UNITARIO	SUBSIDIADO	CONSUMO DEJADO DE FACTURAR
22/01/2025	20/02/2025	184	13	171	981,9668	-75,979	167,916
21/02/2025	21/03/2025	184	109	75	1.055,5792	-33,779	79,168
22/03/2025	21/04/2025	184	38	146	1.010,1153	-64,305	147,477
SUBTOTAL				392		-174,063	394,561
TOTAL A PAGAR						220.498 Pesos	

Para dar respuesta a lo mencionado en el numeral 4), es preciso mencionar que no se aporta alguna prueba que logré identificar que el inmueble se encuentra desocupado, así mismo se procedió a validar el histórico de consumo el cual muestra aumento significativo una vez el servicio fue normalizado, es decir a partir del 15/04/2025, veamos:

Fecha Lectura	Lectura Tomada	Lectura Facturada	Lectura Verificada	Obs. Verifi.	Consumo Cobrado	Consumo Calculado por
19/08/2025	843.0	843.0			213	Lectura Tomada
19/07/2025	630.0	630.0			187	Lectura Tomada
19/06/2025	443.0	443.0			198	Lectura Tomada
20/05/2025	245.0	245.0			205	Lectura Tomada
21/04/2025	40.0	40.0	245.0	93	38	Lectura Tomada
15/04/2025	0.0	1.8	40.0	93		
21/03/2025	16159.0	16159.0	0.0	7	109	Lectura Tomada
20/02/2025	16050.0	16050.0	16159.0	89	13	Lectura Tomada
21/01/2025	16037.0	16037.0			48	Lectura Tomada
21/12/2024	15989.0	15989.0	16037.0		18	Lectura Tomada
22/11/2024	15971.0	15971.0			0	Lectura Tomada
22/10/2024	15971.0	15971.0			1	Lectura Tomada
21/09/2024	15970.0	15970.0			1	Lectura Tomada

Lo anterior demuestra que la existencia de la anomalía estaba afectando la correcta medición del consumo del usuario 302465.

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.

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 las consideraciones expuestas, las pretensiones y argumentos del recurrente no están llamados a prosperar, en consecuencia, nuestra empresa.

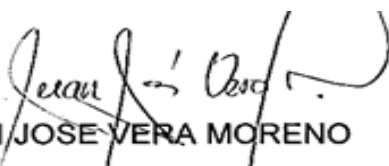
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente

Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 20251030028157 del 23 de julio de 2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y Cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 27394994

Proyectó: Jennyfer V.