

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 25 de Septiembre de 2025

20251030037321

Señor(a)
INSOLINA PEREZ
KDX 957 - 165 VDA QUINCE LETRAS - NO REGISTRA
Teléfono 3106506380
Correo Electrónico
Teorama, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 27708523 de 08 de Septiembre de 2025
Número de cuenta 542197-4

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°: 27708523
Fecha del acto que se notifica: 16-09-2025

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,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	542197
PETENTE:	INSOLINA PEREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	27708523 08/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030037321 25/09/2025
Fecha de fijación:	20/10/2025
Fecha de desfijación:	24/10/2025
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 27708523	Fecha de creación: 08/09/2025
Número de cuenta: 542197-4	Meses reclamados: 1
Petionario: ISOLINA PEREZ	
Dirección: KDX 957 - 165 VDA QUINCE LETRAS - NO REGISTRA	
Teléfono: 3106506380	
Municipio: Teorama	Departamento: Norte de Santander
Fecha respuesta: 16/09/2025	
Causa del reclamo: Cobro por recuperación consumos	
Detalle de lo solicitado: La señora Isolina Pérez, identificada con cédula 37365781, teléfono 3106506380, en calidad de usuaria encargada, reclama por la energía dejada de facturar por el valor de \$214,424 cobrada en la factura del período 02-07-2025 al 01-08-2025. Usuaria indica que en el momento los funcionarios de CENS realizaron la visita, encontraron un cable, pero este no estaba conectado, por lo que considera que es injusto el cobro de esa energía recuperada. Asimismo, informa que después de esa inspección, la nevera no le está funcionando bien, ya que no le está congelando como antes. No tiene correo.	
Decisión: Estimada señora Isolina: 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 1084474988 fue emitida el 20-08-2025 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 registrado 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 32296349 el día 03-07-2025, encontrando lo siguiente: “tensión encontrada 117.9 voltios carga encontrada disponible para ser utilizada en cualquier momento, se realiza revisión general se encontró irregularidad línea directa por fuera del medidor derivado de la red local en cable calibre 8 color negro, se procede a levantar irregularidad, se verifica el normal funcionamiento del PLC y repetidor, se hace normalización dejando línea directa bajo medida, se deja el servicio activo y sellado.”

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 66.1 numeral 1 del contrato de servicios públicos vigente, asociada con: “derivación”. 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 02-02-2025 al 01-03-2025 por 143 kilovatios recuperados, 02-03-2025 al 01-04-2025 por 78 kilovatios recuperados, 02-04-2025 al 02-05-2025 por 40 kilovatios recuperados, 03-05-2025 al 03-06-2025 por 40 kilovatios recuperados y 04-06-2025 al 01-07-2025 por 54 kilovatios recuperados. De igual manera, estos kilovatios a recuperar se calcularon conforme con lo señalado en la cláusula 66.1 numeral 1 literal a del contrato con condiciones uniformes publicado el 25-07-2024, donde se expone lo siguiente:

Cláusula 66.1. - Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de derivaciones o conexiones no autorizadas por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición

1. Cuando el suscriptor o usuario permite el censo de carga o aforo al interior del inmueble: a.

Por aforo total relacionado en revisión

Esta información también está incluida en la comunicación que recibió junto con la factura de venta No. 1084474988, 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 542197 por el valor de doscientos catorce mil cuatrocientos veinticuatro pesos (\$214,424) por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta No. 1084474988 expedida el 20-08-2025.

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: 3,817,723

Resuelto por:



MAIRA ALEJANDRA ORTIZ IBAÑEZ
AGENTE DE SERVICIO