

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	101755
PETENTE:	ANGIE JURLEITH PEREZ LOZANO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020022139/05/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030038857/06/10/2025
Fecha de fijación:	21/10/2025
Fecha de desfijación:	27/10/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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."	

CE7214

Cúcuta, 06 de octubre de 2025

20251030038857

Señora

ANGIE JURLEITH PEREZ LOZANO- Usuario No.101755

Dirección sistema comercial: Calle 11 18-60 - Cundinamarca

Correo electrónico: suelaseinsumosdelnorte@gmail.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20251020022139 y 20251020022144 de fecha 05/09/2025

Proceso: 27714704

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. **20251030037509**

Fecha del acto que se notifica: **25/09/2025**

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,

Belkys Z. Tolosa.
BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

CE7214

Cúcuta, 25 de septiembre de 2025

20251030037509

Señora

ANGIE JURLEITH PEREZ LOZANO- Usuario No.101755

Dirección sistema comercial: Calle 11 18-60 - Cundinamarca

Correo electrónico: suelaseinsumosdelnorte@gmail.com

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020022139 y 20251020022144 del 05/09/2025
Número de expediente: 27714704

Estimada señora, 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

La señora Angie Jurleith Perez Lozano, 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 101755, manifiesta su inconformidad por el valor cargado en la factura de agosto 2025, correspondiente a \$ 3,663,714, por concepto de energía dejada de facturar.

En la reclamación se relacionan los siguientes argumentos y pretensiones:

- Indica que la empresa es nueva en el predio desde enero del 2025, por lo cual no resulta procedente atribuir consumos o recuperaciones anteriores a nuestra ocupación, teniendo en cuenta que el predio estaba desocupado por aproximadamente un año. El valor facturado bajo este concepto resulta desproporcionado, arbitrario y carente de sustento técnico.

Por lo anterior solicita:

- La revisión técnica y administrativa de los valores facturados como energía recuperada.

2. La expedición de una factura corregida, ajustada al consumo real.
3. La entrega de un informe escrito y detallado en el que se expliquen los fundamentos técnicos y legales que motivaron la aplicación de dicho cobro.

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. Es pertinente aclarar que con el presente oficio damos respuesta a través de unidad de materia a las pretensiones de los escritos radicados en sede de nuestra empresa según radicados referenciados en el asunto.
3. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar trámite a su requerimiento, le manifestamos que en el presente acto administrativo, se analizará el valor liquidado por concepto de energía dejada de facturar, conforme a la sustentación del reclamo.

Análisis cobro energía dejada de facturar.

Precisado lo antes expuesto y para dar respuesta a lo expuesto en sus argumentos, le informamos que se procederá a analizar el procedimiento y cobro de la energía dejada de facturar liquidado en la factura de venta No.1084449295, correspondiente al periodo 15/07/2025-13/08/2025

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, evidenciamos que la factura No.1084449295, fue emitida el 19/08/2025, encontrándose dentro del término señalado para ejercer su derecho de defensa y contradicción.

En este orden de ideas, es importante comunicar al usuario que el cobro por recuperación de consumos dejados de facturar fue originado por una anomalía evidenciada en el inmueble del usuario según revisión técnica del 21/06/2025.

Es importante hacer claridad sobre el término de anomalía, acorde con lo preceptuado en el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes: *“Anomalía: es toda alteración*

técnica en las instalaciones eléctricas y el medidor de un suscriptor o usuario en donde no ha existido intervención del suscriptor o usuario o de un tercero y que ha alterado el consumo de medida”.

Consecuente con lo anterior, es imprescindible colegir que el actual procedimiento de recuperación de energía dejada de facturar adelantado no versa sobre manipulaciones o alteraciones en el equipo de medida, realizadas por parte del suscriptor, usuario o un tercero, sino que por el contrario surge a raíz de un daño que puede ser atribuido al tiempo de vida útil del medidor que independientemente de ello, genera la recuperación de lo no facturado. Por lo tanto, resulta improcedente desconocer el procedimiento adelantado, toda vez que los periodos liquidados son susceptibles de recuperación por parte nuestra empresa, de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

- **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 anomalía 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:**

CENS S.A. E.S.P, realizó revisión técnica en el inmueble en el que se presta el servicio según inspección No.32249184 el día 21/06/2025, obteniendo el siguiente informe: *“Se visita predio en presencia de Carlos ortega, en el predio funciona zapatería en estado normal, con servicio normal, con tarifa comercial, se encuentra medidor marca itron número de medidor 1301672095 instalado en fachada con sello de bornes 2023026830,2023026829, sellos de la tapa principal serie 1412131 normales. Se toma carga inicial #CR0#CS0#CT0, se inspecciona acometida #2 subterránea con cámara zonda conforme se realiza pruebas al medidor con equipo avm con*

- **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 14/06/2025-14/07/2025 por 3502 kwh recuperados. De igual manera, estos kilovatios a recuperar se calcularon conforme con lo señalado en la cláusula 66.3 numeral 1 del contrato con condiciones uniformes publicado el 02/10/2023. Esta información también está incluida en la comunicación que recibió junto con la factura de venta No 1084449295, que hoy es objeto de reclamación.

Consecuente con lo anterior, nuestra empresa liquidó el valor de (\$3.663.619), por energía dejada de facturar y lo incluyó en la factura de venta No. 1084449295, el cual, obedece a la recuperación de un periodo (3502 kilovatios). Esta información fue comunicada en el oficio que acompañó la factura y que relacionamos a continuación:

DETALLE DE RECUPERACIÓN ACTIVA							
FECHA DESDE	FECHA HASTA	CONSUMO kWh			VALOR \$		
		LIQUIDADO	FACTURADO	RECUPERADO	COSTO UNITARIO	CONTRIBUIDO	CONSUMO DEJADO DE FACTURAR
14/06/2025	14/07/2025	5.648	2.146	3.502	871,8147	610,619	3,053,095
SUBTOTAL				3,502		610,619	3,053,095
TOTAL A PAGAR						3.663.714 Pesos	

- **Análisis de los argumentos del cliente o de las pruebas allegadas**

Una vez aclarado el procedimiento de energía dejada de facturar reclamado por el usuario, procedemos a pronunciarnos sobre cada los dos argumentos referenciados en el escrito de la siguiente manera:

Con respecto a su primer argumento y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994, la facturación del servicio público domiciliario de energía eléctrica se encuentra vinculada a la cuenta de servicios y al inmueble donde se presta el servicio, más no de manera exclusiva a la persona que lo habita en un momento determinado. Lo anterior obedece a que la energía es suministrada de manera continua en el inmueble, y es deber de la empresa facturar los consumos reales o, en su defecto, realizar la recuperación de aquellos que hayan sido dejados de registrar por anomalías en los equipos de medida.

En el caso particular, la recuperación aplicada corresponde a consumos efectivamente entregados en el inmueble y no registrados en su totalidad debido a una anomalía técnica detectada en el medidor en la visita realizada el 21 de junio de 2025, tal como consta en el acta de revisión. Esta actuación se encuentra amparada en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, que faculta a las empresas de servicios públicos para recuperar las sumas dejadas de facturar, independientemente de la causa que originó la falta de registro.

Es importante precisar que este procedimiento no constituye una sanción al usuario actual ni desconoce su manifestación sobre la fecha de ocupación del inmueble, sino que obedece a la obligación legal y contractual de la empresa de recuperar la energía que fue suministrada al

predio y no fue registrada en su debido momento. Por tanto, el cobro no resulta desproporcionado ni arbitrario, pues se encuentra respaldado en los soportes técnicos de la inspección realizada y en la normativa vigente.

Referente a lo expuesto en el ítem uno (1), es preciso aclarar que, de conformidad con la Ley 142 de 1994, el suscriptor y/o usuario es responsable de las instalaciones internas del servicio y de la custodia de los equipos destinados a la medición. Esto significa que, aun cuando el usuario no hubiese realizado personalmente la conexión detectada, le corresponde responder por las condiciones en que se encuentra el servicio en su inmueble, pues sobre él recae el deber de vigilancia y cuidado de las instalaciones.

La inspección técnica No.32249184, practicada en presencia del propietario, dejó constancia de una anomalía que afectaba la correcta medición del consumo. Dicho hallazgo fue respaldado con registros fotográficos, constituyendo prueba idónea de la existencia del consumo dejado de facturar.

El desconocimiento alegado por el usuario no desvirtúa la prueba técnica obtenida ni la realidad objetiva del hallazgo. Por ende, no es procedente desestimar el proceso adelantado ya que como bien se ha mencionado, nuestra empresa garantizó el debido proceso en la inspección técnica y a su vez, se recaudó el material probatorio suficiente para demostrar la existencia de la anomalía que no permitió el correcto registro de consumos en el inmueble del usuario y que dio origen a la recuperación de los consumos dejados de facturar.

Respecto a lo mencionado en el ítem dos (2), precisamos que no es procedente acceder a la pretensión de expedir una factura corregida en los términos solicitados, toda vez que el cobro realizado se encuentra debidamente soportado en la revisión técnica efectuada y en las disposiciones legales aplicables.

En consecuencia, no puede alegarse una vulneración del derecho de defensa o del debido proceso, puesto que la garantía fue debidamente otorgada y registrada en el acta firmada en terreno. Adicionalmente, debe resaltarse que el procedimiento se realizó en presencia del propietario, se documentó con registros fotográficos y videográficos, y posteriormente se garantizó al usuario la posibilidad de controvertir los hallazgos mediante el ejercicio de su derecho de reclamación y recursos, conforme a los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

Para dar trámite a lo expuesto en el ítem tres (3), informamos que el cobro incluido en la factura mencionada corresponde a un procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar, originado en una anomalía técnica detectada en el inmueble del usuario durante la revisión realizada el día 21 de junio de 2025.

Conforme a lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes de Prestación del Servicio, se entiende por anomalía toda alteración técnica en las instalaciones eléctricas o en el medidor en la que no exista intervención del suscriptor, usuario o de un tercero, y que tenga como consecuencia la alteración en el registro de los consumos. En el caso particular, la anomalía fue producto de un daño en el equipo de medida, atribuible al tiempo de vida útil del mismo, lo cual impidió el registro adecuado de la energía realmente consumida.

Desde el punto de vista jurídico, el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 faculta expresamente a las empresas de servicios públicos domiciliarios para realizar la recuperación de las sumas dejadas de facturar por cualquier causa, cuando se constate que efectivamente el servicio fue prestado. Así mismo, el artículo 146 de la misma ley establece que la facturación debe corresponder al consumo real, y en aquellos casos en que se evidencien fallas en el registro de los equipos de medida, la empresa está obligada a corregir y recuperar los valores que no fueron facturados en su oportunidad.

En este orden de ideas, el procedimiento adelantado por CENS S.A. E.S.P. no constituye una sanción al usuario ni se deriva de manipulación alguna atribuible a este, sino de la necesidad legal de recuperar la energía que, habiendo sido entregada, no fue registrada ni facturada a causa de la anomalía técnica descrita.

De esta manera, el cobro reflejado en la factura se encuentra debidamente soportado tanto en el hallazgo técnico consignado en el acta de revisión como en las disposiciones legales que regulan la materia, garantizando transparencia y legalidad en el proceso de facturación.

De acuerdo con lo expuesto líneas arriba y teniendo en cuenta que se comprobó la existencia de la anomalía que no permitía la correcta medición de la energía consumida en el inmueble y al no haberse generado alguna inconsistencia con los valores facturados objeto de reclamación, nuestra empresa no encuentra procedente realizar ajuste alguno, toda vez que los cobros se encuentran liquidados de manera correcta.

CENS le ofrece la posibilidad de realizar la financiación del valor por concepto de energía recuperada. Por consiguiente, lo invitamos a acercarse a nuestras oficinas de atención al usuario de manera presencial o ingresar a nuestro asesor virtual dispuesto en nuestra página web www.cens.com.co - sede electrónica, asesor virtual, con el fin de darle a conocer nuestros acuerdos de pagos. Para ello, deberá adjuntar documento de propiedad y documento de identidad.

Referimos que en caso de persistir alguna inconformidad con consumos, conceptos o periodos facturados, el cliente podrá radicar una solicitud de manera independiente a través de nuestros canales de atención e indicar el valor, la factura o periodos objeto de reclamo para proceder a realizar un análisis más profundo del caso y de esta manera garantizar el debido proceso y el derecho de defensa y contradicción del usuario.

Anexo a la notificación del presente acto administrativo, se remite el comprobante con las sumas que no son objeto de reclamo por valor de \$2,819,997, 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 101755 por el valor de (\$3.663.714) por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta No. 1084449295 correspondiente al periodo el 15/07/2025-13/08/2025, 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.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnólogo D - Atención Clientes - Soporte

Proceso No. 27714704