

CE7214

Cúcuta, 10 de octubre de 2025

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 626820	
PETENTE: SHARICK SUAREZ	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020022576/11/09/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030039647/10/10/2025	
Fecha de fijación: 23/10/2025	
Fecha de desfijación: 29/10/2025	
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."	

20251030039647

Señora

SHARICK SUAREZ Número de cliente: **626820**

Calle 6 Número 9 73 - Apto 202 - Barrio El Llano

Correo electrónico: orbital.sas@icloud.com

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020022576 de fecha 11/09/2025
Proceso: 27779162

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. **20251030038355**

Fecha del acto que se notifica: **01/10/2025**

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,

Belkys Z. Tolosa

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Ocaña, 01 de octubre de 2025

20251030038355

Señora
SHARICK SUÁREZ Usuario 626820
Calle 6 número 9-73 apartamento 202 barrio El Llano
Correo electrónico: orbital.sas@icloud.com
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020022576 de fecha 11 de septiembre de 2025
Número de Expediente: 202522117

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 27675069
Notificación electrónica 08 de septiembre 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 04 de septiembre de 2025, la señora Sharick Suárez presentó ante CENS S.A. E.S.P. un reclamo bajo radicado número 27675069, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 626820, presenta inconformidad en los siguientes términos:

“en calidad de usuaria, presenta inconformidad por el valor de 533,007 facturados en el periodo del 15 de julio al 13 de agosto de 2025 por energía dejada de facturar.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 27675069 del 05 de septiembre de 2025, en el que se resolvió:

“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 626820, por el valor

de quinientos treinta y tres mil siete pesos \$ 533,007, por concepto de energía dejada de facturar, incluido en la factura de venta número 1084457989 expedida el 19-08-2025."

Recurso de Reposición

No conforme con lo resuelto, encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, la señora Sharick Suárez presentó un escrito el día 11 de septiembre de 2025 bajo radicado 20251020022576, 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:

"solicito la rectificación de los valores cobrados, ya que el inmueble correspondiente ,con código de usuario: 626820, se mantuvo desocupado durante el periodo del 31 de marzo al 15 de mayo."

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

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	27675069	04 de septiembre de 2025
2	Acto administrativo	27675069	05 de septiembre de 2025
3	Notificación electrónica	ID Mensaje 86665	08 de septiembre de 2025
4	Recurso de reposición	20251020022576	11 de septiembre 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 1084457989 fue emitida el 19 de agosto 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 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 32187239 el día 30/05/2025, encontrando lo siguiente:

“se visita predio en presencia de encargado, en el predio funciona apt- vivienda familiar, con servicio, bifásico pospago, medidor instalado en gabinete, marca: rymel # 600163679 se toma carga de #CR 0 fase R #CR 0 fase S se realizan pruebas con equipo avm , arrojando %ER -22 bobina R %ER -33 bobina S, medidor con bornera perforada parte trasera(posterior) - bobina puenteada entre entrada y salida fase R y bobina puenteada entre la entrada y la salida de la fase S - no se verifica acometida en gabinete de 6 puestos, se retira medidor para dictamen de laboratorio, se instala medidor temporal- (se instala medidor trifásico para normalizar el servicio ya que en el momento no se cuenta con material), se normaliza el servicio, se sella en bornera , no se puede realizar aforo, apartamento en arriendo, vecino que atiende la revisión no tiene acceso al apartamento, se anexan soportes y registro fotográfico, se instala sello de verificación rojo # 11928. Observaciones Acta Verde: Favor anexar las lecturas del medidor instalado, favor anexar a las observaciones que el conductor de los puentes es calibre #12 awg..”

De acuerdo con lo anterior fue necesario realizar retiro del equipo de medida No.600163679 marca RYMEL, para que fuese revisado por el laboratorio, el cual emitió lo siguiente:

- Informe de inspección No. 19186963:

Sellos del medidor:

POSICIÓN	TIPO	COLOR	SERIE	EMPRESA	RESULTADO	OBSERVACIONES
1 TAPA PRINCIPAL	MARIPOSA	AMARILLO	1614069	CENS	Conforme	CONFORME
1 TAPA PRINCIPAL	MARIPOSA	AMARILLO	1614068	CENS	Conforme	CONFORME

Observaciones

- Medidor presenta el bloque de terminales con puentes en alambre entre los bornes de entrada y salida de las fases "R" Y "T".
- Medidor presenta base principal con dos ranuras en la parte posterior a la altura del bloque de terminales entre los bornes de entrada y salida de las fases "R" Y "T".

Medidor No Conforme.

- Certificado de calibración y ensayos No.003730

CONDICIONES DE ENSAYOS Y CALIBRACIÓN				RESULTADOS DE CALIBRACIÓN						
Energía - Dirección de flujo		Activa		Importada		MÉTODO		NTC 4856:2023		Evaluación de la Conformidad
Tensión especificada (V) :		2X120/208				4.4.2.2				
Corriente especificada (A) :		10								
RESULTADOS DE ENSAYOS										
NTC 4856:2023		ENSAYO		EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD						
4.4.4.1		Corriente de Arranque		NCEAR						
4.4.5		Funcionamiento sin Carga		CEFC						
4.4.3.2		Verificación de la Constante		CEVC						
		Error (%)		-0.23		Uep (%)		0.33		
		Dosificación 1		Dosificación 2		Dosificación 3				
Lectura inicial (kWh)		14581.91		14582.82		14583.74				
Lectura final (kWh)		14582.75		14583.66		14584.58				
Energía Aplicada (kWh)		2.010		2.010		2.020				
		Serie		Tipo		Color		Estado		
Sellos Instalados										
Sellos en Verificación Inicial		1614068		MARIPOSA		AMARILLO		CONFORME		
		1614069		MARIPOSA		AMARILLO		CONFORME		

PUNTOS DE CALIBRACIÓN			MÉTODO		NTC 4856:2023		Evaluación de la Conformidad
Corriente para el ensayo	Factor de Potencia	Tipo de Carga (Fases)	Error (%)	Uep (%)	Factor de Cobertura	Lep (±)	
l min	1	R-T					
5% In	1	R-T	-58.327	0.051	2.01	1.80	NCEEX
100% In	1	R-T	-58.300	0.050	2.01	1.20	NCEEX
100% In	1	R	-59.940	0.050	2.01	2.25	NCEEX
100% In	1	S					
100% In	1	T	-56.640	0.050	2.01	2.25	NCEEX
100% In	0.5i	R-T	-60.350	0.056	2.01	1.20	NCEEX
100% In	0.8c	R-T	-57.423	0.053	2.01	1.20	NCEEX
100% In	0.5c	R-T					
Imax	1	R-T	-58.050	0.056	2.05	1.20	NCEEX
RESULTADO DE EXACTITUD (CALIBRACIÓN)							NCEEX
CONFORMIDAD DEL MEDIDOR							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, ya que el equipo de medida presentaba en el bloque de terminales puentes entre los bornes de entrada y salida de las fases R y T imposibilitando el registro total del consumo del inmueble asociado al usuario 626820.

Así las cosas, los resultados de la revisión implican que nos encontramos ante una causal de recuperación de energía, de acuerdo con la cláusula 64 numeral 2 literal B del contrato de servicios públicos vigente, asociada con: "manipulación". Adicionalmente concluimos que CENS está realizando la facturación de la energía dejada de facturar, dentro de la oportunidad legal prevista en la normativa aplicable.

Para dar respuesta a lo mencionado en su escrito procedemos analizar el caso en particular:

"solicito la rectificación de los valores cobrados, ya que el inmueble correspondiente, con código de usuario: 626820, se mantuvo desocupado durante el periodo del 31 de marzo al 15 de mayo"

Es importante mencionar que la revisión fue ejecutada el pasado 30/05/2025, y de acuerdo con los documentos allegados se puede evidenciar que el nuevo contrato de arrendamiento inició el 15/05/2025, y una vez validados los periodos a recuperar encontramos los siguientes:

DETALLE DE RECUPERACIÓN ACTIVA							
FECHA DESDE	FECHA HASTA	CONSUMO kWh			VALOR \$		
		LIQUIDADADO	FACTURADO	RECUPERADO	COSTO UNITARIO	SUBSIDIADO	CONSUMO DEJADO DE FACTURAR
15/03/2025	13/04/2025	208	2	206	1.010,1153	-25,909	208,084
14/04/2025	14/05/2025	206	0	206	986,1570	-25,591	203,148
15/05/2025	13/06/2025	225	19	206	947,3741	-21,884	195,159
SUBTOTAL				618		-73,384	606,391
TOTAL A PAGAR						533.007 Pesos	

Así mismo se evidencia que documento de paz y salvo de arrendamiento de fecha 31/03/2025.

Por lo anterior, es procedente realizar solo el cobro de recuperación consumos para el periodo del 15/05/2025 al 13/06/2025 en el cual ya el inmueble se encontraba habitado y así mismo el registro del consumo para ese periodo se vio afectado debido a la irregularidad encontrada el pasado 30/05/2025, por lo anterior, solo se cobrará el valor de \$173,275 correspondiente a la recuperación de consumo de solo un periodo comprendido del 15/05/2025 al 13/06/2025, veamos el detalle del ajuste:

<i>Detalle de Ajuste</i>	<i>Valor Actual</i>	<i>Valor Ajuste</i>
AJU ENERGIA DEJADA DE FACTURA	-\$411,232	-\$411,232
AJU SUB ENERGIA DEJADA DE FAC	\$51,500	\$51,500
Total	-\$359,732	-\$359,732

De la operación anterior se adjunta factura de ajuste No.27779162 del 26/09/2025.

De acuerdo con lo anterior, se modifica la decisión inicial de acuerdo a las pruebas aportadas y el análisis realizado y detallado líneas arriba.

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.

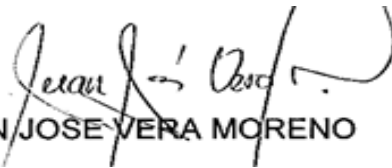
Por las consideraciones expuestas, las pretensiones y argumentos del recurrente no están llamados a prosperar, en consecuencia, nuestra empresa.

Decisión

Primero: Modificar la decisión administrativa No. 27675069 del 05 de septiembre de 2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y 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: 27779162

Proyectó: Jennyfer V.