

CE7214

Cúcuta, 20 de octubre de 2025

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	167681
PETENTE:	JORGE OMAR PACHECO ROPERO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020022848/15/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030040664/20/10/2025
Fecha de fijación:	14/11/2025
Fecha de desfijación:	21/11/2025
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 desconoce 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."	

20251030040664

Señor

JORGE OMAR PACHECO ROPERO Número de cliente: **167681**

Kardex 241-560 Vereda la Pradera

Teléfono: 3182780322

Correo electrónico: jorgeomarpacheco1960@gmail.com

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020022848 de fecha 15/09/2025
Proceso: 27832385

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. **20251030038794**

Fecha del acto que se notifica: **03/10/2025**

Informar al recurrente que se al haberse atendido favorablemente en su totalidad el recurso de reposición presentado, no se considera procedente darle trámite al recurso de apelación subsidiariamente interpuesto y por lo tanto se declara agotada la vía administrativa, no procediendo contra esta decisión ningún otro recurso.

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, 03 de octubre de 2025

20251030038794

Señor

JORGE OMAR PACHECO ROPERO Usuario 167681

KDX 241-560 Vereda La Pradera

Correo electrónico: jorgeomarpacheco1960@gmail.com

Teléfono: 3182780322

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a 20251020022848 de fecha 15 de septiembre de 2025
Número de Expediente: 202519650

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 27506224

Reciba usted un cordial saludo.

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa,

Le contamos 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 los siguientes:

Antecedentes

El día 20 de agosto de 2025, el señor Jorge Omar Pacheco Ropero presentó ante CENS S.A. E.S.P. una reclamación bajo radicado número 27506224, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 167681, presenta inconformidad en los siguientes términos:

“El Señor Jorge Pacheco, con cédula número 13.363.871 y teléfono celular número 318 278 03 22, en calidad de solicitante, presenta reclamación por el consumo del 14-04-2025 al 11-06-2025, en donde se facturaron 1853 kilovatios dado que actualizo la lectura. Usuario actualiza revisión y se le informa cobro”.

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 27506224 del 27 de agosto de 2025, en el que se resolvió:

“Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema

comercial, se logró determinar que el valor facturado por concepto de energía es correcto, corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno.

Por otra parte, nos permitimos informarle que para el periodo comprendido en reclamación constituye una desviación significativa debido a que el consumo se encuentra por superando el límite superior de 164.24 establecido para el periodo en reclamación, por lo tanto, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, Numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso y con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, se generó revisión técnica No. 32368075 en donde informan, que se realizó pruebas técnicas al equipo de medida se encontró funcionando normal el medidor se encuentra ubicado en el poste y registra el consumo de una vivienda en el momento de la revisión no se encontró el usuario en el lugar además se pudo evidenciar que el medidor se encontraba registrando un consumo con carga 0 amperios y se puede verificar que no se presentan fugas de energía en las instalaciones internas en el momento de la revisión.

Ahora bien, de acuerdo a su solicitud de revisión, se generó visita en terreno número 32368075 realizada el 21-08-2025, en donde se indica en la observación lo siguiente: Se realiza visita técnica al predio, se habla con el usuario, el cual manifiesta que hay fallas de energía, pero va a realizar revisión por parte particular para descartar fallas internas, se toma registro fotográfico. Visto lo anterior se confirma el consumo objeto de la reclamación."

Recurso de Reposición y subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, el señor Jorge Omar Pacheco Roperro interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 15 de septiembre de 2025 bajo radicado 20251020022848, con base en los siguientes hechos:

1. En agosto de 2024, dos funcionarios de CENS acudieron a la residencia del accionante para realizar el cambio del medidor de energía, sin presentar documentación que justificara dicha intervención ni explicar el motivo del cambio.
2. El accionante advirtió a los funcionarios sobre la necesidad de realizar adecuaciones previas en la infraestructura eléctrica externa, como el reemplazo de la tubería galvanizada, instalación de aislador, polo a tierra y capacete, elementos que se encontraban deteriorados o ausentes.
3. Tras la instalación del nuevo medidor, se evidenció una ejecución deficiente del trabajo, incluyendo el paso del cable concéntrico por un árbol de guayaba ubicado en una pendiente inestable, lo que representaba un riesgo de colapso y corto circuito.
4. Posteriormente, se presentaron expulsiones de corriente eléctrica en el suelo y paredes externas de la vivienda, generando riesgos para los habitantes.
5. En abril y mayo de 2025, el lector de medidores de CENS detectó un consumo inusualmente alto de energía, recomendando al usuario acudir a la empresa para solicitar una inspección técnica.
6. Al acudir a CENS, se le indicó al usuario esperar la factura para verificar el consumo. Sin embargo, en lugar de una factura, recibió un comprobante de pago por valor de **\$248.690**, sin fecha de vencimiento ni posibilidad de pago en los puntos autorizados.

7. Al intentar resolver el inconveniente en CENS, se reiteró la inconformidad con el alto consumo, sin que se ofreciera una solución efectiva.
8. Ante la falta de respuesta técnica adecuada por parte de CENS, el usuario contrató al electricista Carlos Prince, quien diagnosticó que el cable concéntrico había sido instalado de forma incorrecta, generando fisuras y contacto con partes oxidadas de la tubería, lo que provocó el sobreconsumo y las fallas eléctricas.
9. Luego de realizar las reparaciones necesarias, se informó a los técnicos de CENS que el problema no se encontraba en el interior de la vivienda, sino en la instalación externa realizada por la empresa.

Con fundamento en lo anterior solicita:

1. Se revoque la decisión 27506224
2. Se exonere del pago de los valores objeto de reclamación
3. Que se informe el nuevo valor a pagar después de dar cumplimiento a la pretensión segunda.
4. Que se tomen las medidas técnicas necesarias para normalizar el servicio.

Que, revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	27506224	20 de agosto de 2025
2	Acto administrativo	27506224	27 de agosto de 2025
3	Notificación personal	-	08 de septiembre de 2025
4	Recurso de reposición y en subsidio apelación	20251020022848	15 de septiembre de 2025

Considerando

Que con base en los argumentos vigentes de la normatividad legal que rige para los Servicios Públicos Domiciliarios y la Decisión empresarial 7280-029-2015, procede Profesional P1 Canal Escrito a resolver sobre el Recurso de Reposición en subsidio de apelación interpuesto.

Que las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho, para el caso que nos ocupa, es procedente y oportuna la interposición del Recurso de Reposición, en concordancia con lo dispuesto en la normatividad vigente que rige para los servicios públicos domiciliarios.

En el presente caso, cabe resaltar que solamente proceden reclamaciones contra las facturas que no tengan más de cinco meses, según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, con el fin que las situaciones jurídicas adquieran certeza y no se mantenga latente la posibilidad de atacar el contenido de la facturación por un tiempo indeterminado, redundando en beneficio de la seguridad jurídica, de manera que no utilizar las herramientas jurídicas para la defensa de los derechos en el término establecido para ello, pueda conllevar a perderlos.

En consecuencia, se procederá con el análisis del consumo facturado para el periodo

comprendido entre el 14/04/2025 y 11/06/2025 como se detalla a continuación:

No. Factura	Periodos de Facturación	Consumo facturado por promedio	Consumo ajustado
1083879337	14/04/2025 al 11/06/2025	99	1853

Una vez identificado el periodo objeto de reclamación y validado en el sistema comercial de la empresa, se constató que inicialmente se había facturado un consumo promedio de 99 kilovatios hora. Lo anterior, teniendo en cuenta que tras realizar la lectura en terreno, se evidenció una desviación significativa en el consumo, al encontrarse por encima de los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y en la Resolución CREG 105 007 de 2024. Esta situación fue debidamente informada al usuario mediante la factura de venta No. 1083879337, expedida el día 23 de julio de 2025.

Cabe resaltar que la empresa prestadora del servicio se encuentra facultada para realizar este tipo de facturación, conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así como en la cláusula 32A, numeral 2, literal c del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Como consecuencia de lo anterior, se procedió a generar la orden de revisión No. 32368075 por consumo desviado, la cual fue ejecutada en terreno el día 25 de julio de 2025, registrando la siguiente observación:

“TC. 0 AMP. Se realizó pruebas técnicas al equipo de medida se encontró funcionando normal el medidor se encuentra ubicado en el poste y registra el consumo de una vivienda en el momento de la revisión no se encontró el usuario en el lugar además se pudo evidenciar que el medidor se encontraba registrando un consumo con carga 0 amperios y se puede verificar que no se presentan fugas de energía en las instalaciones internas en el momento de la revisión”

En virtud de lo anterior, el día 31 de julio de 2025, la empresa procedió a realizar el ajuste de la factura No. 1083879337, modificando el consumo inicialmente facturado de 99 kilovatios hora a 1853 kilovatios hora, correspondiente a la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida instalado en el inmueble en el periodo comprendido entre el 14 de abril de 2025 y el 11 de junio de 2025, conforme al siguiente detalle:

Lectura actual (11/06/2025)	6242
Lectura anterior (13/04/2025)	4389
Consumo Total por diferencia de lecturas	1.853 kilovatios hora

No obstante, dado que la desviación en el consumo superaba el límite permitido, la empresa se encontraba obligada a realizar una revisión técnica previa a la facturación, con el fin de determinar la causa del incremento, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

En cumplimiento de esta disposición, se procedió a revisar el sistema comercial en busca de registros de inspecciones anteriores a la emisión de la factura. Sin embargo, no se encontró evidencia de que se hubiera realizado dicha revisión técnica antes de la facturación.

Por lo tanto, al no haberse cumplido con el procedimiento exigido por la normativa vigente y teniendo en cuenta la información reportada en la inspección ejecutada el 25 de julio de 2025 resulta procedente ajustar el consumo facturado al promedio histórico, es decir, modificar el valor de 1853 kilovatios hora a 99 kilovatios hora para el periodo comprendido entre el 14 de abril de 2025 y el 11 de junio de 2025, el cual se vera reflejado en la próxima facturación del usuario.

Así mismo, es importante señalar que el consumo de energía está directamente relacionado con el uso que se haga de los electrodomésticos y las fuentes de energía disponibles en el inmueble, como los tomacorrientes. Por lo tanto, se insta al usuario a adoptar un enfoque racional y responsable en el uso del servicio, tomando medidas efectivas para evitar un aumento innecesario en el consumo de energía en su propiedad. Además, queremos reiterar que en CENS estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, y nos esforzamos por brindar un trato justo y equitativo a todos nuestros usuarios.

Ahora bien, para dar respuesta a la pretensión numero cuatro es preciso indicar que el artículo 57 del Contrato de prestación de Servicios con Condiciones Uniformes establece que las redes internas y las acometidas son responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables. En consecuencia, es responsabilidad del suscriptor o usuario *“Repárala o adecuarla”*. Para ello, el usuario/cliente podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero con matrícula profesional vigente para que repare la acometida.

Teniendo en cuenta lo anterior se atiende la totalidad de la pretensión del petente y se procede a revocar la decisión inicial en su totalidad donde no se accedió a la reclamación por alto consumo del periodo 14/04/2025 al 11/06/2025, motivo por el cual la empresa no considera procedente darle trámite al recurso de apelación subsidiariamente interpuesto y por lo tanto se declara agotada la vía administrativa.

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

Decisión

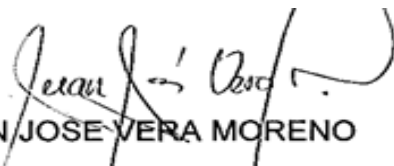
Primero: Revocar la decisión administrativa No. 27506224 del 27 de agosto de 2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y del Contrato de Prestación Condiciones Uniformes.

Segundo: Acceder a la reclamación presentada, por el consumo de 1853 kilovatios horas del periodo 14/04/2025 al 11/06/2025 del usuario número 167681, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Tercero: Informar al recurrente que se al haberse atendido favorablemente en su totalidad el recurso de reposición presentado, no se considera procedente darle trámite al recurso de apelación subsidiariamente interpuesto y por lo tanto se declara agotada la vía administrativa, no

procediendo contra esta decisión ningún otro recurso.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 27832385

Proyectó: Jessica Santos

Notificación personal de Recursos

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