

CE7214

Cúcuta, 12 de noviembre de 2025

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 295064	
PETENTE: RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS	
TIPO DE RESPUESTA: General [] Acto [X]	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020025333 - 10/10/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030043836 - 12/11/2025	
Fecha de fijación: 17/12/2025	
Fecha de desfijación: 23/12/2025	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el auto 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."</small>	

20251030043836

Señor

RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS Número de cliente: **295064**

Kardex 7-1 Vereda La Maria

Teléfono: 3156768388

Río de Oro, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020025333 de fecha 10/10/2025
Proceso: 28352566

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. **20251030042495**

Fecha del acto que se notifica: **31/10/2025**

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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 31 de octubre de 2025

20251030042495

Señor

RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS Usuario: **295064**

Kdx 7-1 Vereda La Maria

Teléfono: 3156768388

Río De Oro, Cesar

Asunto: Respuesta a radicado 20251020025333 del 10/10/2025
Número de expediente: 202509375

Apreciad señor Ramon,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brindan de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la Tecnólogo D – 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, En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

Petición

Se recibió su solicitud respecto a su inconformidad de no estar conforme con el monto de la factura por valor de \$4,094,572, y apelación para que sea resuelto por la superintendencia de servicios públicos.

Visto lo anterior, se procede a relacionar así:

Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos 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 de Servicios con Condiciones Uniformes y demás disposiciones aplicables.

- Se informa que solo proceden las reclamaciones contra los últimos 5 periodos facturados, 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 domiciliarios”*.

Revisando en nuestro sistema comercial y según su relato, le informamos que Procederemos atender su reclamación por los valores adicionales en la factura, correspondientes a intereses por mora y valores de costo por cuota de convenio de pago vigente. Teniendo en cuenta que el recurso por energía dejada de facturar y consumo facturado, son atendidos con radicados independientes para otorgar los recursos que por ley proceden.

Aclarado lo anterior, le informamos que los valores facturados son los siguientes:

Descripción	Cantidad	Valor	Saldo anterior
CONSUMO ACTIVA	1268	\$ 1,105,461	\$ 677,987
AJUSTE ENERGIA		-\$ 33,394	\$ -
SUBSIDIO	260	-\$ 117,950	\$ -
SUBSIDIO ENERG DEJADA DE FACT		\$ -	-\$ 46,344
AJUSTE SUBSIDIO			\$ 374
ENERGIA DEJADA DE FACTURAR		\$ -	\$ 2,433,426
INTERES MORA		\$ 29,352	\$ 28,171
INTERESES DE MORA CENS VARIOS		\$ 393	\$ -
INTERES FINANCIACION CONEXOS		\$ 2,923	\$ 3,619
CUOTA ACTIV. TEC. ACOMET/ MEDID		\$ 40,779	\$ 40,083
BENEFICIO FOES		\$ -	-\$ 70,308
TOTAL		\$ 1,027,564	\$ 3,067,008

Conforme a lo anterior, se procede a verificar en nuestro sistema comercial, encontrando que se los valores por energía facturados para la factura: de \$4,094,572, ya fueron analizados con acto administrativos:

Mes facturado	Factura	Acto Administrativo
Septiembre-2025	1085233142	28051137
Julio-2025	1083879909	20251030042091

Así las cosas, es importante precisar que el valor total de \$4,094,572, objeto del presente reclamo, no corresponde exclusivamente al consumo de energía eléctrica registrado en el periodo, sino que está compuesto por una serie de conceptos adicionales que reflejan obligaciones acumuladas, intereses y actividades técnicas asociadas al servicio. A continuación, se detallan los principales componentes:

Interés de mora – \$29.352 e interés por financiación de conceptos conexos – \$2.923 e intereses por mora Cens Varios de \$393: Este valor corresponde a los intereses generados por el no pago oportuno de facturas anteriores. Se trata de un cargo financiero aplicado conforme a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, como medida para incentivar el cumplimiento de los plazos de pago. Asimismo, el monto incluye intereses

derivados de acuerdos de pago o financiación previamente realizados, relacionados con conceptos técnicos o administrativos del servicio. En conjunto, refleja el costo financiero de diferir obligaciones en el tiempo.

En este caso específico, los intereses se originan debido a que la factura No. 1083879909, por valor de \$3.067.008, fue expedida 23/07/2025 con fecha de vencimiento el 15/09/2025. Sin embargo, para esa fecha, el último pago registrado en el sistema corresponde al 4 de junio de 2025, por valor de \$500.000, lo que generó un saldo pendiente. Al no ser cancelado dentro del plazo establecido, dicho saldo ocasionó la generación de intereses de mora, los cuales fueron incluidos en la factura objeto de reclamación.

Se debe precisar que nuestra empresa está facultada para liquidar los intereses de mora cuando no se realizan pagos totales de la obligación y se evidencia incumplimiento por más de un periodo de facturación. Adicionalmente, estos intereses también se generan por realizar los pagos por fuera de la fecha oportuna de pago.

Al respecto, es preciso señalar lo establecido en la cláusula 24 del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, el cual dispone: *"Constitución En Mora: Para que una obligación insoluble del suscriptor o usuario sea considerada morosa, no se requiere de pronunciamiento judicial alguno, sólo basta el vencimiento del plazo establecido en la factura"*.

Así mismo, en su cláusula 29, señala: *Cláusula 29. - Interés moratorio: En caso de mora en el pago de los servicios, CENS podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolubles o condonar los mismos. Para los suscriptores o usuarios residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el artículo 1617 del código civil; para los demás suscriptores o usuarios la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio o aquella que la modifique, aclare o sustituya*

• **Cuota por actividad técnica de acometida/medidor** – \$40.083: Este valor corresponde a la acumulación de cuotas no pagadas a la fecha del convenio No. 25906132. Dicho convenio fue suscrito para cubrir la revisión técnica con normalización de acometida y/o sistema de medida, cuyo valor total fue de \$248.000. El monto reflejado en la factura representa el saldo pendiente por este concepto, derivado del incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas.

Recordemos que según el numeral primero de la cláusula 22A numeral 1 literal b. del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, es obligación de la empresa:

b. Revisiones periódicas para determinar el estado del medidor y acometida, las conexiones, garantizar la toma de lectura, la facturación y la modalidad del servicio"

Así mismo dentro del procedimiento técnico de control e investigación de la posible existencia de irregularidades o anomalías y recuperación de consumos dejados de facturar: del Título IV, capítulo II, numeral 3 Parágrafo 1, indica:

Parágrafo 1: Conforme con lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, el

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

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 29-183 Av. Francisco
Fernández de Contreras.
Barrio La Primavera

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

Pamplona - Norte de Santander
Cra 8, calle 7 Esquina

Aguachica - Cesar
Calle 11, 14-10
Barrio La Ceiba

usuario debe tomar precauciones eficaces para impedir que los sistemas de medición sean alterados y en ningún caso está autorizado a romper los sellos. En los eventos en que CENS realice el traslado de medidor como precaución para evitar alteraciones sobre el mismo, los valores que sobrevengan de dicho traslado como lo son, mano de obra y materiales, serán suministrados por CENS sin ningún costo para el usuario, sin embargo, en el evento de comprobarse manipulación del medidor, derivación en la acometida u otra acción que no permitan el normal registro de la energía suministrada, el usuario perderá el beneficio del no cobro de materiales instalados y mano de obra, asumiendo el mismo dichos valores.

Así mismo, al encontrarse una derivación en su inmueble, se procede a cargar dicho valor, por lo antes expuesto, le informamos que esta prestadora no encuentra viable ajustar el valor facturado por concepto de revisión de doscientos diecinueve mil cuatrocientos MCTE (\$ 248.000).

• **Ajuste energía – \$33.394:** El valor de concepto Ajuste, corresponde a conceptos de energía, contribución y alumbrado público. Este valor se generó producto de la reliquidación de tarifas, que se publicó en el diario la republica el pasado 18 de julio de 2025, esta republicación la puede consultar en detalle en el siguiente enlace: <https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/tarifas-de-energia>

• **Saldo anterior – \$3.067008:** Este valor representa la acumulación de obligaciones pendientes de pago, incluyendo energía dejada de facturar y otros conceptos no cancelados oportunamente. La factura No. 1083879909, por valor de \$3.067.008, fue expedida 23/07/2025 con fecha de vencimiento el 15/09/2025. Sin embargo, al momento de emitirse, el único pago registrado en el sistema correspondía al 4 de junio de 2025, por valor de \$500.000. Esta situación generó un saldo pendiente que fue trasladado como “saldo anterior” en la nueva factura.

En consecuencia, el monto reclamado no se limita al consumo actual, sino que incluye una combinación de factores técnicos, financieros y administrativos que deben ser analizados integralmente para determinar su procedencia.

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

Decide

Primero: No acceder a la reclamación presentada por los intereses de mora facturados en el periodo del 02/06/2025 - 01/08/2025 de \$29.352 para el usuario número 295064, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo

Segundo: No acceder a la reclamación presentada por el cobro de la cuota por actividad técnica de acometida/medidor de \$40.083, facturada en el periodo del 02/06/2025 - 01/08/2025 por el usuario número 295064, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Tercero: No acceder a la reclamación presentada por el saldo anterior facturado en el

periodo 02/06/2025 - 01/08/2025 de \$3.067008 para el usuario número 295064, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Cuarto: 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,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 28352566