

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: 20251020025334 - 10/10/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030043839 - 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 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."</small>	

20251030043839

Señor

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

Dirección 1: Vereda La Maria –

Dirección 2: Kardex 7-1 vereda La Maria

Teléfono: 3156768388

Río de Oro, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020025334 de fecha 10/10/2025
Proceso: 28129882

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:

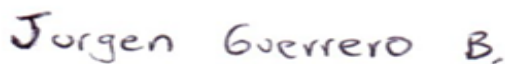
Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030042383**

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

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,



YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Ocaña, 31 de octubre de 2025

20251030042383

Señor

RAMON DOLORES RUEDAS BALLESTEROS Usuario **295064**

Dirección 1: Vereda La Maria –

Dirección 2: Kardex 7-1 vereda La Maria

Teléfono: 3156768388

Rio de Oro, Cesar

Asunto: Respuesta a radicado 20251020025334 de fecha 10 de octubre de 2025

Número de Expediente: 202509375

Por el cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 28051315
Notificación personalmente el 07 de octubre 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 07 de octubre de 2025, el señor Ramon Dolores Ruedas Ballesteros presentó ante CENS S.A. E.S.P. un reclamo bajo radicado número 28051315, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 295064, solicita:

“en calidad de solicitante, presenta reclamación por la energía dejada de facturar por valor de 2.387.082 pesos, en la factura número 1082478881.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 28051315 del 07 de octubre de 2025, en el que se resolvió:

“Por lo anteriormente expuesto, no se accede a la reclamación del usuario 295064 por el valor de dos millones trescientos ochenta y siete mil ochenta y dos pesos (\$2.387.082)

por concepto de energía dejada de facturar, incluido en la factura de venta No. 1082478881 expedidas el 21/05/2025.”

Recurso de Reposición

No conforme con lo resuelto, encontrándose dentro del término estipulado para la interposición de los recursos de ley, el señor Ramon Dolores Ruedas Ballesteros presentó un escrito el día 10 de octubre de 2025 bajo radicado 20251020025333, 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:

“1. Que dicho predio este servicio tiene su propio contador y que no estoy de acuerdo con el monto del recibo por la suma de \$3,067,008 número cliente 295064, adjunto copia del recibo por la suma de \$3,067,008 número de cliente 295064, adjunta copia del recibo.

2. el día 07/10/2025 fui a la empresa CENS manifestando mi inconformidad, pero el asesor en ese momento me dijo que tenía que cancelar la suma de \$699,282 para poder realizar dicho reclamo, adjunto (comprobante de pago 28051315).

3. También reporto que hace aproximadamente tres meses llegaron unos operarios de la empresa cens donde me dijeron que cerca del predio hay un ramal que no tiene contador y me hicieron firmar un documento manifestándome que yo no tendría ningún problema.”

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

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	28051315	07 de octubre de 2025
2	Acto administrativo	28051315	07 de octubre de 2025
3	Notificación personal	-	07 de octubre de 2025
4	Recurso de reposición	20251020025333	10 de octubre 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.

Antes de iniciar analizar la decisión 28051315, se debe mencionar que con respecto a lo manifestado en el numeral 1), esta inconformidad tratándose de una nueva petición, fue atendida en acto administrativo No. 20251030042091 del 29/10/2025, otorgando los recursos que por ley

proceden.

“2. el día 07/10/2025 fui a la empresa CENS manifestando mi inconformidad, pero el asesor en ese momento me dijo que tenía que cancelar la suma de \$699,282 para poder realizar dicho reclamo, adjunto (comprobante de pago 28051315).”

Respecto a lo mencionado en el numeral 2), es Preciso mencionar que el valor de \$699,282 corresponde a las sumas no objeto de reclamo, por ende, se consultó el histórico de pagos encontrando que dicho valor fue cancelado por el usuario por lo cual es procedente dar atención al presente escrito como recurso de reposición. Así mismo se aclara que la inconformidad presentada se le dio el trámite respectivo, sin embargo, el comprobante para pago dirigido mencionado hacía referencia a los valores no objeto de reclamo.

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 1082478881 fue emitida el 21 de mayo 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 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 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 32011908 el día 09/05/2025, encontrando lo siguiente:

“tensión 235 voltios carga 0 amperios, se encuentra derivación directa de la red local de CENS en alambre número 12 color negro disponible para su uso instalada en un árbol con un toma corriente, se revisa medidor con equipo AVM carga R 0 amperios, porcentaje de error R -0.23% error S 0.67% se normaliza retirado derivación se sella y se deja servicio..”

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 64 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.

Ahora bien, de acuerdo con lo encontrado se procedió a calcular el consume dejado de facturar de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula 66.1 numeral 2 literal c, la cual arrojo los siguientes kilovatios a recuperar en los dos periodos relacionados, veamos:

DETALLE DE RECUPERACIÓN ACTIVA							
FECHA DESDE	FECHA HASTA	CONSUMO kWh			VALOR \$		
		LIQUIDADO	FACTURADO	RECUPERADO	COSTO UNITARIO	SUBSIDIADO	CONSUMO DEJADO DE FACTURAR
04/10/2024	05/12/2024	1.692	176	1.516	954,9883	-46,344	1,447,762
06/12/2024	03/02/2025	1.692	690	1.002	983,6966	0	985,664
SUBTOTAL				2,518		-46,344	2,433,426
TOTAL A PAGAR						2.387.082 Pesos	

“3. También reporto que hace aproximadamente tres meses llegaron unos operarios de la empresa cens donde me dijeron que cerca del predio hay un ramal que no tiene contador y me hicieron firmar un documento manifestándome que yo no tendría ningún problema.”

Dando respuesta al numeral 3), se debe mencionar que en la revisión ejecutada el pasado 09/05/2025 se encontró una derivación de la red local, la cual suministraba energía de manera directa a través de un toma corriente, situación que corresponde a una causal para recuperar consumo como en el presente caso.

Sin embargo, en aras de validar la afirmación mencionada se procedió a consultar las revisiones ejecutadas al usuario 295064 encontrando que el día 26/02/2025 bajo revisión 31796093, donde se obtuvo la siguiente observación:

“se realiza revisión general a equipo de medida bifásico convencional con acometida en buen estado, se realizan pruebas con equipo AVM 6153 dando los siguientes resultados %ER-13,%ES-13, y encontrando #CR0,#CS1, se retira medidor viejo convencional y se envía a laboratorio por error en las pruebas y también posee un sello de tapa principal deteriorado y se instala medidor bifásico convencional nueva tecnología temporal, se deja sellado en bornera y caja dejando servicio activo anexando registro fotográfico.”

Es decir, se evidencia que para los periodos objeto de recuperación el servicio no estuvo afectado por la derivación, pues de acuerdo con las revisiones mencionadas hasta el 26/02/2025 al usuario no se le identificó irregularidad, por lo cual es procedente ajustar la totalidad del valor por concepto de energía dejada de facturar teniendo en cuenta lo antes expuesto. El detalle del ajuste se muestra a continuación:

Conceptos				Consumo			Valor		
Ajuste	Descripción	Origen	Descripción	Anterior	Actual	Ajuste	Anterior	Actual	Ajuste
378	AJU ENERGIA DEJADA DE FACTURA	378	AJU ENERGIA DEJADA DE FACTURA	0	0	0	0	-2,433,426	-2,433,426
582	AJU SUB ENERGIA DEJADA DE FAC	582	AJU SUB ENERGIA DEJADA DE FAC			0	0	46,344	46,344
Totales				0	0	0	\$ 0	-\$ 2,387,082	-\$ 2,387,082

De lo anterior se adjunta factura de ajuste No.28129882 para su conocimiento y pago de saldo.

Teniendo en cuenta lo anterior se atiende la totalidad de la pretensión de la petente y se procede a revocar la decisión inicial en su totalidad donde no se accedió a la reclamación por energía dejada de facturar, motivo por el cual 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

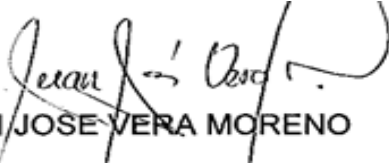
Decisión

Primero: Revocar la decisión administrativa No. 28051315 del 07 de octubre de 2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y al Contrato de Prestación de Servicios con 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: 28129882

Proyectó: Jennyfer

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

Línea de atención nacional **01 8000 414115** · Correo atención al usuario cens@cens.com.co · www.cens.com.co · Síguenos en:    