

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20251030048131

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 15 de Diciembre de 2025

Señor(a)
VIVIAM ESPERANZA PEÑARANDA TAMAYO
CLL 18 4-36 (64184) - AEROPUERTO
Teléfono 3102683583
Correo Electrónico viviansperanza@gmail.com
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 28448149 de 10 de Noviembre de 2025
Número de cuenta 64184-4

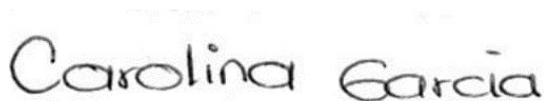
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 28448149
Fecha del acto que se notifica: 27/11/2025

Contra esta decisión 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 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 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 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.

Atentamente,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>64184</u>	
PETENTE: <u>VIVIAM ESPERANZA PEÑARANDA TAMAYO</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>28448149 10/11/2025</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030048131 15/12/2025</u>	
Fecha de fijación: <u>24/12/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>31/12/2025</u>	
<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 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>	
<small>Página 1 de 1</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°: 28448149	Fecha de creación: 10/11/2025
Número de cuenta: 64184-4	Meses reclamados: 1
Petionario: VIVIAM ESPERANZA PEÑARANDA TAMAYO	
Dirección: CLL 18 4-36 (64184) - AEROPUERTO	
Teléfono: 3102683583	
Municipio: San José De Cúcuta	Departamento: Norte de Santander
Fecha respuesta: 27/11/2025	
Causa del reclamo: Cobro por recuperación consumos	
<p>Detalle de lo solicitado:</p> <p>La señora Viviam Esperanza Peñaranda Tamayo identificad con cédula 1.090.450.209, teléfono 310 268 35 83, en calidad de usuaria, manifiesta inconformidad con el consumo de energía dejada de factura por valor \$1.540.181 en la factura N° 1085626535, usuaria manifiesta hace poco instalo la nevera.</p>	
<p>Decisión:</p> <p>Estimada señora Viviam Esperanza Peñaranda Tamayo</p> <p>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:</p> <p>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 1085626535, fue emitida el 10-10-2025 encontrándose dentro del término señalado para ejercer su derecho.</p> <p>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</p>	

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.

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.

Por lo anterior, en el inmueble en el que se presta el servicio CENS realizó revisión técnica número 32508662 el día 27-08-2025, encontrando lo siguiente: Derivación en la cual se encuentra también la siguiente observación: Se visita predio en presencia de propietario. En el predio funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio bicuerpo y tarifa pospago. Se encuentra medidor marca Hexing con número de medidor 14367089183 instalado en fachada, con sellos en tapa de bornes y sellos de tapa principal normales. Se toma carga inicial R 1 amperios. Se inspecciona acometida sin novedad. Se realizan pruebas con equipo AVM con resultado margen de error R 4%. Durante la inspección se evidencia derivación de la red local en cable telefónico tensionado a 120 voltios, disponible para ser utilizado por cualquier electrodoméstico dentro del predio. Se retira la derivación y se deja servicio normalizado. Se sella tapa de bornera y caja de medidor, se instala adhesivo número 2303, sellos de seguridad en buen estado. Usuario permite aforo.

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 66.1 numeral 1, literal A, el contrato de servicios públicos vigente, asociada con: Cláusula 66.1 Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de derivaciones o conexiones no autorizadas por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición:

Numeral 1. Cuando el suscriptor o usuario permite el censo de carga o aforo al interior del inmueble.

Literal a. Por aforo total relacionado en revisión.

De acuerdo con el análisis efectuado le indicamos que los consumos a recuperar corresponden a los siguientes:

- *Periodo de facturación 09-04-2025 al 08-05-2025 por 365 kilovatios recuperados.
- *Periodo de facturación 09-05-2025 al 07-06-2025 por 380 kilovatios recuperados,
- *Periodo de facturación 08-06-2025 al 08-07-2025 por 395 kilovatios recuperados
- *periodo de facturación 09-07-2025 al 08-08-2025 por 379 kilovatios recuperados.
- *Periodo de facturación 09-08-2025 al 08-09-2025 por 325 kilovatios recuperados.

De igual manera, estos kilovatios a recuperar se calcularon conforme con lo señalado en la cláusula 66.1.- Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de derivaciones o conexiones no autorizadas por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición, numeral 1- Por aforo total relacionado en revisión, Cuando el suscriptor o usuario permite el censo de carga o aforo, literal A- Por aforo total relacionado en revisión, 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 número 1085626535 que hoy es objeto de reclamación

En consecuencia, los valores calculados para los periodos de facturación ya fueron informados en la comunicación allegada.

CENS en todo caso le ofrece la posibilidad de financiar el valor del servicio consumido y no facturado. Para ello puede presentarse con cédula original y documento que acredite su condición de propietario y/o usuario del servicio o autorización del mismo, en cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente.

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 anterior mente expuesto, no se accede a la reclamación del usuario 64184 por el valor un millón quinientos cuarenta mil ciento ochenta y uno peso (\$ 1.540.181) por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta 1085626535 expedida el 10-10-2025.

Contra esta decisión 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 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 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.

Sumas no objeto de reclamo: 0

Resuelto por:

Jenny Durán

JENNY MILENA DURAN MEDINA
AGENTE DE SERVICIO