

CE7214

Cúcuta, 27 de enero de 2026

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 575885	
PETENTE: NELSON PEREZ	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto [X]	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261030001419 - 14/01/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030002866 - 27/01/2026	
Fecha de fijación: 10/03/2026	
Fecha de desfijación: 16/03/2026	
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."	

20261030002866

Señor

NELSON PEREZ - Número de cliente: **575885**

Teléfonos:

Abrego, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Radicado de oficio 20261030001419 de fecha 14/01/2026
Proceso: 29237637

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. **20261030001419**
Fecha del acto que se notifica: **14/01/2026**

Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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, 14 de enero de 2026

20261030001419

Señor
NELSON PEREZ - Usuario 575885

Teléfono: [REDACTED]
Abrego, Norte de Santander

Asunto: Decisión administrativa
Acto administrativo de oficio, Cargue de valores en reclamación a la factura
Expediente: 202217997 – Proceso: 29237637

Estimado señor,

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 8 de septiembre de 2022, funcionarios de CENS S.A. E.S.P., se dirigieron al inmueble ubicado en la [REDACTED] del municipio de Abrego, Norte de Santander, con el fin de realizar revisión general de la instalación eléctrica del usuario número 575885, la cual fue atendida por la señora Sandra Milena Trillos, en calidad de Encargada identificada con la cedula de ciudadanía número 1091656897 en la que se encontró la siguiente derivación:

“Se llegó al sitio, se ubicó dirección, se ejecutó revisión, se encontró gabinete de dos puestos con un medidor monofásico, se revisa medidor, se le hacen pruebas técnicas al medidor arrojando un resultado conforme para su buen funcionamiento, adicional se encuentra derivación en el barraje de distribución con dos conductores en cable color negro calibre numero 8 con un voltaje de 122.4v y una carga de 15.6 amperios disponible para usarse en cualquier momento, se normaliza desconectando derivación y conectándola correctamente para que la carga sea registrada, se revisa acometida, se sella y se deja el servicio normal y funcionando.”

Respetando el derecho fundamental al debido proceso, previo al inicio de la inspección, CENS S.A. E.S.P., le informó la finalidad de la misma y le concedió un término para ser asistido por un técnico y/o ingeniero electricista o testigo hábil durante la inspección. Sin embargo, el usuario no hizo uso de este derecho tal y como se evidencia en el acta de declaración.

El día 07/10/2022 CENS S.A. E.S.P., inició la investigación por uso no autorizado de energía mediante oficio radicado con el número 20221030037444, informándole los cargos formulados por incumplimiento del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, el procedimiento para presentar descargos, las pruebas valoradas y los periodos liquidados por energía dejada de facturar.

Teniendo en cuenta que el usuario no ejerció su derecho a la defensa mediante la presentación de descargos radicados, el día 15/11/2022, se expidió el acto administrativo número 20221030043019, el cual declaró la existencia de la irregularidad encontrada y se confirmaron los valores a cobrar por la energía dejada de facturar, concediéndole al usuario los recursos procedentes. El mencionado acto administrativo fue notificado por aviso el día 25 de enero de 2023.

Por lo anterior, una vez en firme la decisión administrativa 20221030043019, nuestra empresa procedió a cargar en la factura de energía el valor de \$2.584.145 pesos, por concepto de energía dejada de facturar, producto de una irregularidad encontrada en el inmueble.

El señor Nelson Pérez el día 15/03/2023 presentó reclamación por los valores facturados por energía dejada de facturar, radicado bajo número 20231020005319, donde expuso sus motivos de inconformidad.

En respuesta al reclamo se emitió la decisión empresarial 20231030010012 del 30 de marzo de 2023 donde resolvió:

“Primero: No acceder a la reclamación del cliente 575885 por valores cobrados en la factura de venta No.1064649449 por concepto de energía recuperada, periodo comprendido del 24- 01-2023 al 23/02/2023, según lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

Segundo: Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de este acto. Se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el cliente deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos según sea el caso.”

Mencionado acto fue notificado por aviso el día 09/05/2023, teniendo en cuenta su

publicación en cartelera en nuestras oficinas de atención al cliente.

No conforme con lo resuelto, el señor Nelson Pérez mediante escrito con radicado 20231020011055 del 30 de mayo de 2023 presento recurso de reposición en subsidio de apelación contra la decisión empresarial 20231030010012 del 30 de marzo de 2023, en donde expuso hechos y los motivos de inconformidad.

Efectuadas las verificaciones, se emitió decisión empresarial con radicado 20231030020045 del 21/06/2023 en la que resuelve rechazar el recurso por improcedente, debido a que fue interpuesto de manera extemporánea, incumpléndose de esta forma los requisitos de procedibilidad establecido por la Ley. Así mismo se informo que contra la decisión procedía el recurso de queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debía interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. La decisión fue notificada electrónicamente el día 22/06/2023.

En ejercicio de su derecho, el señor Nelson Pérez presentó ante CENS S.A. E.S.P., los escritos con radicados 20231020013041 del 26/06/2023 y 20231020013062 del 27/06/2023 donde presenta recurso de queja contra la decisión empresarial 20231030020045 del 21/06/2023. Teniendo en cuenta que el recurso de queja es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se hizo traslado a esta mediante radicado 20231030021739 del 05/07/2023 el cual se envió por medio electrónico el día 7/07/2023 con radicado de entrada No 20238402425152.

El día 02/10/2023 con radicado CENS 20231020020707 se recibió notificación de la resolución no. SSPD - 20238400609785 del 02/10/2023 donde resuelve rechazar el recurso de queja interpuesto por el(la) señor(a) Nelson Pérez, en contra de la decisión No.20231030020045 del 21 de junio de 2023.

El señor Nelson Pérez accionó vía tutela el proceso administrativo adelantado por recuperación de consumos, como resultado, el Juzgado Segundo Administrativo Del Circuito De Ocaña mediante sentencia de tutela No. 4-498-33-33-002-2023-00114-00 de fecha 09 de octubre de 2023 donde resolvió:

Declarar la nulidad de todas las actuaciones surtidas dentro del expediente No. 202217997, a partir de la apertura de la investigación administrativa No. 20221030037444 del 07 de octubre de 2022 adelantada contra el inmueble ubicado en la Calle 13 Carrera 1-98 del municipio de Ábrego, Norte de Santander, de acuerdo con lo expuesto en las consideraciones de esta providencia y en consecuencia ordeno que en el término improrrogable de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente providencia, proceder a rehacer la actuación administrativa, notificando personalmente al señor NELSON PÉREZ de la apertura de la investigación administrativa, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa.

En cumplimiento al fallo de tutela se dio reinicio al proceso administrativo mediante oficio radicado con el número 20231030034854 del 10 de octubre de 2023, el cual fue comunicado el día 10/10/2023, informando los cargos formulados por incumplimiento del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, el procedimiento para presentar descargos, las pruebas valoradas y los periodos liquidados por energía dejada de facturar.

El señor Nelson Perez, en calidad de propietario del inmueble presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito de descargos el día 13 de octubre de 2023, radicado con el número 20231020021820, en el que obrando como usuario del servicio de energía eléctrica del inmueble ubicado en [REDACTED] municipio de Abrego, Norte de Santander y asociado al usuario con número 575885 a través del cual se opone a los cargos formulados en la comunicación de apertura de la investigación.

Mediante decisión administrativa 20231030037856 del 01 de noviembre de 2023 esta electrificadora dio trámite a los descargos presentados, luego de haber realizado el análisis del caso, esta electrificadora no consideró viable realizar un ajuste o eliminación por los valores de energía dejada, por lo cual decidió:

*“Artículo primero: Declarar probada la existencia de la derivación que impedía el correcto registro de la energía consumida por el usuario número No. 575885, y, en consecuencia, hacer efectivo el cobro de liquidado de dos millones quinientos ochenta y cuatro mil ciento cuarenta y cinco pesos (\$ 2,584,145). a través de la factura de energía, una vez quede en firme la presente decisión.
(...)”*

Artículo Segundo: Notificar la presente decisión de manera personal, es decir, por medios electrónicos o en presencia del peticionario.

La notificación personal en presencia del peticionario se entiende surtida a partir de la fecha y hora en que el mismo conozca la decisión administrativa en cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente.

La notificación personal por medios electrónicos quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el peticionario acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la empresa. En ese sentido es importante mencionar que la notificación se entiende surtida cuando es recibido el correo electrónico como instrumento de enteramiento, mas no en fecha posterior cuando el usuario abre su bandeja de entrada y da lectura a la comunicación. (Artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, Corte Suprema de Justicia - Sentencia 03/06/2020 – Expediente 2020-01025 y concepto unificado SSPD No.31 de 2016).

En caso de no poder surtir la notificación personal, hacerla mediante aviso acompañado de la copia íntegra de la presente decisión, de conformidad con lo establecido en la ley 1437 de 2011.

Artículo Tercero: En virtud del principio de publicidad establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, CENS S.A. E.S.P., publicará en la cartelera de la oficina de atención al cliente y en la página web www.cens.com.co, todas las decisiones adoptadas por la empresa que no hayan sido entregadas al usuario por el operador de mensajería.

Artículo Cuarto: Contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante CENS S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Los recursos deben interponerse por escrito en las oficinas de Atención al Cliente, en el portal web www.cens.com.co o a través del buzón corporativo soporte.clientes@cens.com.co.

El día 02 de noviembre de 2023 fue entregada la citación para notificación personal.

Finalmente, el día 08 de noviembre de 2023 el señor Nelson Pérez fue notificado personalmente de la decisión administrativa No. 20231030037856 del 01 de noviembre de 2023 donde se le informo de los recursos de ley que procedían contra la decisión notificada.

Visto lo anterior, se procede a relacionar así:

Considerando

Que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base a las normas de servicios públicos domiciliarios ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

Teniendo en cuenta que, una vez notificada personalmente la decisión administrativa No. 20231030037856 del 01 de noviembre de 2023 y una vez vencido el termino para la interposición de recursos, estos no fueron presentados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 87 de la ley 1437 de 2011 la decisión adquirió firmeza administrativa:

“Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos

Los actos administrativos quedarán en firme:

- 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.*
- 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.*
- 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.*
- 4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.*
- 5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.”*

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 91 de la ley 1437 de 2011 esta electrificadora se encuentra dentro del término para dar ejecutoriedad a la decisión administrativa 20231030037856 del 01 de noviembre de 2023.

“Artículo 91. Pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo: Salvo norma expresa en contrario, los actos administrativos en firme serán obligatorios mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. Perderán obligatoriedad

y, por lo tanto, no podrán ser ejecutados en los siguientes casos:

1. Cuando sean suspendidos provisionalmente sus efectos por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.
2. Cuando desaparezcan sus fundamentos de hecho o de derecho.
3. Cuando al cabo de cinco (5) años de estar en firme, la autoridad no ha realizado los actos que le correspondan para ejecutarlos.
4. Cuando se cumpla la condición resolutoria a que se encuentre sometido el acto.
5. Cuando pierdan vigencia.”

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento con la decisión administrativa 20231030037856 del 01 de noviembre de 2023 en donde se declara probada la existencia de la derivación que impedía el correcto registro de la energía consumida por el usuario número No. 575885, y, en consecuencia, hacer efectivo el cobro de liquidado de dos millones quinientos ochenta y cuatro mil ciento cuarenta y cinco pesos (\$ 2,584,145), se procederá a descongelar el valor de \$ 2,584,145 correspondiente al concepto de energía dejada de facturar.

Ahora bien, siendo que la presente actuación afecta valores en la facturación del usuario y en aras de garantizar los derechos de defensa y contradicción, según lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 contra el presente acto administrativo proceden el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación. Veamos:

Artículo 154. De los recursos: El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

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.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

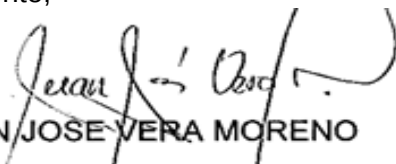
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decide:

Primero: Descongelar y cargar en la facturación del usuario No. 575885 el valor de dos millones quinientos ochenta y cuatro mil ciento cuarenta y cinco pesos (\$ 2,584,145), según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que Contra la decisión entregada procede el recurso de reposición ante nuestra Empresa y, en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 29237637

Proyectó. Juan José Santamaria Támara