

CE7214

Cúcuta, 06 de febrero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	594469
PETENTE:	CLAUDIA SARELA CARRILLO PEÑA
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020000303 - 07/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004293 - 06/02/2026
Fecha de fijación:	17/02/2026
Fecha de desfijación:	23/02/2026
<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>	

20261030004293

Señora

CLAUDIA SARELA CARRILLO PEÑA - Número de cliente: **594469**

Dirección: Carrera 1 N-66- Barrio María Eugenia

Correo electrónico: carrillopenaclaridiasarela@gmail.com - claudiasarelac@gmail.com

Aguachica, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020000303 de fecha 07/01/2026
Proceso: 29164459 y 29164751

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:

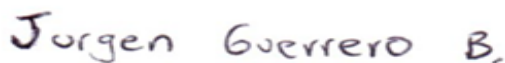
Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20261030002989**

Fecha del acto que se notifica: **27/01/2026**

Frente a la decisión adjunta se acepta el Recurso de Apelación, el cual se concede en el efecto suspensivo y, para tales efectos, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios copia del expediente.

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

Cúcuta, 27 de enero de 2026

20261030002989

Señora

CLAUDIA SARELA CARRILLO PEÑA Usuario 594469

Dirección: CRA. 1 N-66- Barrio María Eugenia

Correo electrónico: carrilloopenaclipiasarella@gmail.com - clipiasarelac@gmail.com

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta a 20261020000303 del 07/01/2026
Expediente 201812928

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto
contra el acto administrativo con radicado 20251030049440 del 23/12/2025
Notificado personalmente el 30/12/2025

Estimada señora Claudia Sarela,

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 03 de diciembre de 2025, la señora Claudia Sarela Carrillo, presentó a CENS S.A. E.S.P., un escrito radicado con el número 20251020030484, a través del cual manifestó los siguientes hechos y solicitudes:

"(...)

1. *El día 07 de noviembre de 2025, a las 08:00 horas funcionarios de su empresa llegaron al inmueble ubicado en la CRA IN-66, barrio María Eugenia manifestando que su visita tenía como objetivo realizar una "revisión rutinaria".*

2. Les indiqué que deseaba permanecer presente durante la revisión; sin embargo, los funcionarios me expresaron que no era necesario y que únicamente debía firmar, sin permitirme acompañar el procedimiento.
3. Los funcionarios solicitaron el nombre del arrendatario y procedieron a firmar por él (RAÚL), a pesar de que el arrendatario únicamente había manifestado que tenía un aire acondicionado, razón por la cual el valor de la factura de energía había aumentado recientemente.
4. Posteriormente, los funcionarios señalaron haber encontrado un "neutro aislado" y calificaron la situación como un presunto "fraude de energía", mostrando unas fotografías que no tuve la oportunidad de verificar ni presenciar durante la supuesta inspección.

Solicita:

1. Que se me exonere del monto de \$ 2.525.631 de pesos, toda vez que, conforme a los hechos expuestos, el procedimiento no cumplió con las formalidades mínimas y se adelantó sin garantías, lo que invalida cualquier determinación tomada en su desarrollo.
2. La plena identificación de los funcionarios que realizaron la diligencia, incluyendo nombres completos, cargos, códigos o números de identificación interna, con el fin de ejercer las acciones correspondientes ante las instancias pertinentes, en caso de no obtener una solución adecuada a la presente solicitud."

La respuesta a la petición se emitió mediante el acto administrativo No. 20251030049440 del 23 de diciembre de 2025, en el cual se verificó la información en nuestro sistema y la normatividad aplicable al caso, concluyendo que no era procedente acceder a lo solicitado. En virtud de lo anterior, la empresa adoptó la siguiente decisión:

"Primero: No acceder a la reclamación por el valor de dos millones cuatrocientos treinta y siete mil novecientos veinte pesos. (\$ 2.437.920) por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta No. 1086683914 expedida el 27/11/2025 para el usuario 594469, conforme a lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo."

Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación

No conforme con lo resuelto, la peticionaria interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación radicado con el No. 20261020000303 del 07/01/2025 reiterando los hechos expuestos en la reclamación inicial y exponiendo los siguientes argumentos y pretensiones:

1. *Condición de vulnerabilidad y especial protección constitucional.* La usuaria manifiesta

que se encuentra desempleada, sin ingresos estables ni profesión que le permita asumir el cobro realizado por CENS S.A., y que tiene a su cargo a su madre adulta mayor, sujeto de especial protección constitucional. Señala que el inmueble objeto del proceso se encuentra arrendado y constituye su única fuente de sustento, de la cual dependen sus necesidades básicas y las de su núcleo familiar. Afirma que la deuda impuesta compromete gravemente su mínimo vital y el de su familia, en contravía de la protección constitucional y jurisprudencial aplicable a usuarios de servicios públicos en condición de vulnerabilidad.

2. *Desproporcionalidad e injusticia del cobro.* La usuaria considera que el valor exigido es desproporcionado, irrazonable e imposible de pagar, vulnerando los principios de justicia, equidad y solidaridad que regulan los servicios públicos domiciliarios, según lo dispuesto en la Constitución y la Ley 142 de 1994. Por ello, solicita respetuosamente que se le exonere del pago de la deuda, atendiendo su condición económica y su situación de vulnerabilidad manifiesta.
3. *Afectación a la salud y dignidad humana.* La usuaria indica que esta situación ha causado graves afectaciones a su salud, ya que padece hipertensión arterial y trastornos de ansiedad por los cuales está medicada. Señala que la incertidumbre y el temor a perder su única fuente de ingresos han afectado su tranquilidad y estabilidad emocional, vulnerando su derecho a la dignidad humana y a la salud, conforme a la Constitución.
4. *Cobro irregular de la revisión técnica.* La persona señala que, aunque realizó el pago de \$248.000 por concepto de revisión, nunca solicitó dicho procedimiento ni fue notificada previamente, como lo exige la Ley 142 de 1994 y el debido proceso administrativo. Afirma además que los inmuebles ya contaban con revisión técnica vigente, por lo que el cobro carece de justificación legal. En consecuencia, solicita que el valor sea exonerado y/o devuelto, al haberse generado sin su consentimiento ni el cumplimiento de las garantías legales.

Con fundamento en lo anterior solicita:

“(…)

1. *Revocar o modificar el acto administrativo proferido por CENS S.A. E.S.P.*
2. *Exonerarme del pago de la deuda que se me pretende imponer.*
3. *Exonerar o devolver el valor cobrado por la revisión técnica (\$248.000).*
4. *Garantizar mis derechos al debido proceso, mínimo vital, dignidad humana y protección especial como cuidadora de una persona adulta mayor.”*

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

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	20251020030484	03/12/2025
2	Acto administrativo	20251030049440	23/12/2025
3	Notificación personal	29067434	30/12/2025
4	Recurso de reposición y en subsidio de apelación	20261020000303	07/01/2026

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.

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.

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:

Para dar respuesta a su solicitud relacionada con la inconformidad con el valor de energía dejada de facturar, 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 1086683914 fue emitida el 27/11/2025 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 32773746 el día 07 de noviembre de 2025, encontrando lo siguiente:

“Se realiza inspección técnica predio habitado el cual funciona como vivienda familiar, con servicio de energía activo con medidor monofásico tecnología bicuerpo, sobre la red con una carga de 3.4 Amp, al momento de la inspección se encontró medidor con neutro aislado antes de entrar al medidor, con un retorno de 5 AMP en la acometida, se procede a normalizar se le indica al usuario lo encontrado en terreno se normaliza medidor y se conecta de forma correcta retirando la irregularidad (neutro aislado) se deja medidor conforme y sellado y predio con servicio de energía en normal funcionamiento, usuario se ausento al finalizar la acción por tal motivo no se realizó aforo de carga.”

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 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.

- Cálculo del consumo dejado de facturar:

De acuerdo con el análisis efectuado le indicamos que los consumos a recuperar de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 corresponden a los siguientes periodos de facturación:

Periodo	Consumo recuperado
29/05/2025 – 26/06/2025	568 kWh
27/06/2025 – 29/07/2025	568 kWh
30/07/2025 – 28/08/2025	572 kWh
29/08/2025 – 28/09/2025	572 kWh
29/09/2025 – 29/10/2025	548 kWh

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.

Esta información también está incluida en la comunicación con radicado 20251030044450 del 18 de noviembre de 2025 que recibió junto con la factura de venta No. 1086683914, que hoy es objeto de reclamación.

En consecuencia, los valores calculados para el periodo de facturación ya fueron informados en la comunicación allegada, ratificando que son los siguientes:

DETALLE DE RECUPERACIÓN ACTIVA							
FECHA DESDE	FECHA HASTA	CONSUMO kWh			VALOR \$		
		LIQUIDADADO	FACTURADO	RECUPERADO	COSTO UNITARIO	SUBSIDIADO	CONSUMO DEJADO DE FACTURAR
29/05/2025	26/06/2025	691	123	568	897,1631	-18,807	509,589
27/06/2025	29/07/2025	691	123	568	871,8147	-17,456	495,191
30/07/2025	28/08/2025	691	119	572	915,9866	-21,207	523,944
29/08/2025	28/09/2025	691	119	572	871,3912	-18,722	498,436
29/09/2025	29/10/2025	691	143	548	909,6182	-11,519	498,471
SUBTOTAL				2.828		-87,711	2,525,631
TOTAL A PAGAR						2.437.920 Pesos	

- Análisis de los argumentos o de las pruebas allegadas:

Sea lo primero en destacar que todas y cada una de las actuaciones realizadas por la empresa en el presente asunto han sido realizadas guardando la garantía y el correcto cumplimiento del derecho al debido proceso y el derecho de defensa del usuario del servicio, pues permitió al usuario ejercer el derecho de contradicción y defensa desde el mismo instante de la ejecución de la inspección en terreno, a partir de la fecha de expedición de la factura donde se facturó el consumo objeto de recuperación pudiendo controvertir las pruebas a través de la presentación de los reclamos y recursos de ley.

Ahora, señálese que el cobro realizado por CENS S.A. se ajusta estrictamente a la normatividad vigente que regula la prestación y facturación de los servicios públicos domiciliarios. La deuda corresponde al concepto de “energía dejada de facturar”, la cual 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:

“Cláusula 70.- Actuación administrativa para la recuperación de consumos: Una vez establecidas las causas que dieron origen a la viabilidad de la recuperación de la energía dejada de facturar y su valor, de acuerdo con la metodología técnica establecida en este contrato, previo análisis de la conexidad y valoración del material probatorio recaudado; CENS incluirá en la facturación los valores de energía a recuperar. (...)”

Asimismo, le informamos que CENS S.A. ofrece facilidades de pago para financiar dicha deuda, ofreciendo al usuario la posibilidad de acercarse a cualquiera de sus puntos de atención al cliente más cercanos, donde podrá acceder a planes de pago adaptados a su capacidad económica. De esta forma, se garantiza el cumplimiento de la obligación de pago sin afectar desproporcionadamente el mínimo vital ni la situación de vulnerabilidad.

Adicionalmente, es importante referir que no se allegó prueba alguna que permita acreditar de manera objetiva la condición de vulnerabilidad alegada por la usuaria, siendo insuficiente la sola manifestación de dicha circunstancia. De conformidad con el principio de la carga de la prueba, quien alega un hecho del cual pretende derivar un beneficio jurídico debe acreditarlo mediante los medios probatorios idóneos. En ausencia de tales elementos, la solicitud carece de sustento fáctico suficiente.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso señalar que, conforme a lo dispuesto en la Cláusula 31 – Exoneración en el pago del Contrato de Condiciones Uniformes de CENS S.A. E.S.P., y en concordancia con el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existe exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ninguna persona natural o jurídica, sin perjuicio del régimen legal de subsidios y contribuciones.

En consecuencia, además de no encontrarse demostrada la condición de vulnerabilidad invocada, la exoneración total solicitada resulta jurídicamente improcedente por contrariar lo expresamente establecido en el marco contractual y legal aplicable a la prestación del servicio, razón por la cual la solicitud carece de fundamento legal para ser atendida favorablemente.

Con fundamento en lo anterior, le informamos que, al no haberse evidenciado inconsistencias en los valores facturados por concepto de energía dejada de facturar, nuestra empresa no encuentra procedente realizar ajuste sobre los mismos, dado que los cobros se efectuaron correctamente.

Ahora bien, el artículo 155 de la ley 142 de 1994 contempla que las empresas prestadoras no pueden exigir el pago de los valores objeto de reclamación. Así entonces por trámite de

recurso de reposición en subsidio de apelación se procede a congelar el valor total de dos millones cuatrocientos treinta y siete mil novecientos veinte pesos (\$2,437,920). Es preciso mencionar que dichos valores congelados, si la SSPD mediante resolución decide, Confirmar, Archivar, Improcedente o Rechazar, se descongelarán y serán cargados nuevamente a la facturación sin previa comunicación; caso contrario, se procederá conforme la decisión de esta.

Finalmente, en respuesta al argumento expuesto en el numeral cuatro (4) y la pretensión tercera (3) le informamos que se procedió a consultar nuestro Sistema de Administración Comercial (SAC) y en el expediente del usuario 201812928, evidenciando los siguientes antecedentes:

- El 03 de diciembre de 2025, la señora Claudia Sarela Carrillo, en calidad de usuaria del servicio de energía asociado a la cuenta No. 594469, presentó reclamación bajo el radicado No. 28782550, relacionada con el cobro de \$248.000 por concepto de revisión, facturado en el período comprendido entre el 30/10/2025 y el 27/11/2025.
- La respuesta a dicha petición fue emitida mediante el acto administrativo No. 28782550 del 03 de diciembre de 2025, en el cual, previa verificación de la información contenida en los sistemas de la empresa y de la normatividad aplicable al caso, se concluyó que no era procedente acceder a lo solicitado.
- No conforme con lo resuelto y encontrándose dentro del término legal para interponer los recursos de ley, la solicitante presentó escrito el 04 de diciembre de 2025, radicado bajo el No. 20251020030587, el cual fue tramitado como recurso de reposición contra la decisión adoptada mediante el acto administrativo No. 28782550 del 03 de diciembre de 2025.
- En respuesta al recurso interpuesto, esta empresa expidió el acto administrativo No. 20251030049703 del 24 de diciembre de 2025, mediante el cual se decidió:

“Primero: Confirmar la decisión administrativa No. 28782550 del 03 de diciembre de 2025 de acuerdo con lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y Cláusula 20 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar que contra la presente decisión no procede recurso alguno, y queda agotada la actuación en sede administrativa.”

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, le comunicamos que, el proceso sobre el cual se reclama adquirió firmeza administrativa conforme con lo siguiente:

“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”.

En este orden de ideas y de conformidad con lo antes expuesto, se encuentra en firme y hace

tránsito a cosa juzgada administrativa, no siendo posible discutir nuevamente sobre lo resuelto.

Con lo anterior se da por atendida su solicitud informándole que ante dicha petición ya resuelta la cual adquirió firmeza se le seguirán reiterando las mismas respuestas en caso de insistencia, por lo que informamos nuestro interés en ofrecer un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

Así pues, reiterar que CENS S.A E.S.P tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

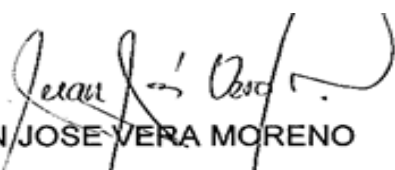
Ahora bien, a partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decisión

Primero: Confirmar la decisión administrativa 20251030049440 del 23/12/2025 de acuerdo a lo antes mencionado y conforme a la Ley 142 de Servicios Públicos y el Contrato de Condiciones Uniformes.

Segundo: Informar al recurrente que se acepta el Recurso de Apelación contra esta decisión, el cual se concede en el efecto suspensivo y, para tales efectos, se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, copia del EXPEDIENTE 201812928.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Número de proceso: 29164459 y 29164751

Proyectó: Jessica Santos