

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
CE7214

San José De Cúcuta, 06 de Febrero de 2026

20261030004296

Señor(a)  
**LUIS FLORENTINO SALA MARTINEZ**  
KDX 31-1-B-6-A - SAN GERARDO  
Teléfono 3174497675  
Correo Electrónico  
San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 29323612 de 20 de Enero de 2026  
Número de cuenta 438708-2

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°: 29323612  
Fecha del acto que se notifica: 28-01-2026

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,



Yulitza Geraldin Santos Guerre  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

|   |  |  |
|---|--|--|
|    | <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b> |  |
|   | <b>NÚMERO USUARIO:</b> <u>438708</u>   |  |
| <b>PETENTE:</b> <u>LUIS FLORENTINO SALA MARTINEZ</u>  |  |  |
| <b>TIPO DE RESPUESTA:</b> General ( ) Acto (X)  |  |  |
| <b>RADICADO ENTRADA / FECHA:</b> <u>29323612 20/01/2026</u>   |  |  |
| <b>RADICADO DE SALIDA / FECHA:</b> <u>20261030004296 06/02/2026</u>   |  |  |
| <b>Fecha de fijación:</b> <u>17/02/2026</u>   |  |  |
| <b>Fecha de desfijación:</b> <u>23/02/2026</u>  |  |  |
| <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> |  |  |
| <small>Página 1 de 1</small>  |  |  |

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

|   |                                 |                    |                    |
|---|---------------------------------|--------------------|--------------------|
| Proceso N°:   | 29323612                        | Fecha de creación: | 20/01/2026         |
| Número de cuenta:   | 438708-2                        | Meses reclamados:  | 1                  |
| Peticionario:   | LUIS FLORENTINO SALA MARTINEZ   |                    |                    |
| Dirección:  | KDX 31-1-B-6-A - SAN GERARDO    |                    |                    |
| Teléfono:   | 3174497675                      |                    |                    |
| Municipio:  | San José De Cúcuta              | Departamento:      | Norte de Santander |
| Fecha respuesta:  | 28/01/2026                      |                    |                    |
| Causa del reclamo:  | Cobro por recuperación consumos |                    |                    |
| <b>Detalle de lo solicitado:</b><br>El señor Luis Florentino Sala, con cédula número 13.461.029 y teléfono celular número 317 449 76 75, en calidad de propietario, presenta reclamación por la energía dejada de facturar por valor de 182.219 pesos reflejada en la factura número 1087663603. Usuario indica que el mismo informó y que no se estaba realizando conexión fraudulenta. Usuario indica que no cuenta con correo electrónico para lo cual se le informa que se puede acercar el 07-02-2026 para recibir su respuesta.   |                                 |                    |                    |
| <b>Decisión:</b><br>Estimado señor Luis Florentino Sala:<br><br>Con el fin de resolver de la mejor manera su reclamación, a continuación realizamos las consideraciones correspondientes, abordando los diferentes aspectos relacionados con el cobro incluido en su factura de servicios públicos domiciliarios.<br><br>Para dar respuesta a su solicitud, es importante señalar que únicamente proceden reclamaciones contra las últimas cinco (5) facturas, conforme a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone:<br><br>¿En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.¿<br><br>Para el presente caso, una vez analizada la información en nuestro sistema comercial, se evidencia que la factura No. 1087663603, emitida el 09/01/2026, se encuentra dentro del término legal para ejercer su derecho de reclamación.<br><br>La empresa no pretende realizar imputaciones subjetivas sobre el actuar del usuario; sin |                                 |                    |                    |

embargo, CENS S.A. E.S.P. debe propender por la recuperación de consumos que no fueron registrados por el equipo de medida, ya sea por error, omisión o desviación significativa, conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. En consecuencia, nuestro actuar se encuentra debidamente fundamentado en la Ley 142 de 1994, en concordancia con el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normatividad vigente.

Dicha recuperación se realiza independientemente de la persona que haya propiciado la situación irregular, toda vez 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 derivados del contrato, y pueden ser llamados a responder por la situación irregular, conforme a lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

El cobro incluido 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, los cuales establecen el derecho a la correcta medición de los consumos y un periodo máximo de cinco (5) meses posteriores a la entrega de la factura para cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o por investigaciones de desviaciones significativas. Esta facultad se encuentra igualmente contemplada en la cláusula 70 del Contrato de Condiciones Uniformes vigente.

En virtud de lo anterior, CENS S.A. E.S.P. realizó la revisión técnica No. 32955360 el día 26/12/2025, encontrando lo siguiente: se visitó el predio en presencia de un familiar; el inmueble funciona como vivienda familiar, se encuentra ocupado y cuenta con servicio monofásico con tarifa pospago. Se identificó medidor marca Tecun, número 4525194, lectura 40048, instalado en fachada. Se evidenció inexistencia de sellos en la tapa de bornes y conformidad en los sellos de tapa principal. Se tomó carga inicial #CR2, se inspeccionó la acometida, encontrándose conforme, y se llevaron a cabo pruebas al medidor con equipo AVM, con resultados %ER +1. Se detectó una derivación de la red local mediante conductor tipo alambre número 12, color negro, tensionado a 120 V. Se realizó seguimiento al conductor, el cual ingresaba al predio, encontrándose un tablero de dos circuitos disponible para conexión de equipos eléctricos. Se realizó registro en video, se entregó cable y tablero al usuario, se efectuó sellado del medidor, se dejó el servicio normalizado y se anexaron los soportes y registros fotográficos correspondientes.

En consecuencia, se concluye que los consumos facturados con anterioridad a la revisión estaban siendo afectados por la situación técnica detectada, lo cual impedía medir el consumo real del inmueble.

De esta manera, los resultados de la revisión configuran una causal de recuperación de energía, conforme a la cláusula 66.1, numeral 1, literal a, del Contrato de Servicios Públicos vigente, asociada a ¿derivación¿. Así mismo, se concluye que CENS S.A. E.S.P. realizó la facturación de la energía dejada de facturar dentro de la oportunidad legal prevista en la normativa aplicable.

De acuerdo con el análisis efectuado, los consumos a recuperar corresponden a los siguientes periodos de facturación: agosto (45 kWh), septiembre (38 kWh), octubre (15 kWh), noviembre (47 kWh) y diciembre (68 kWh). Dichos valores fueron calculados conforme a lo señalado en la cláusula 66.1, numeral 1, literal a, del Contrato de Condiciones Uniformes publicado el 02/10/2023.

Esta información también fue incluida en la comunicación remitida junto con la factura de venta No. 1087663603, objeto de la presente reclamación.

En todo caso, CENS S.A. E.S.P. le ofrece la posibilidad de financiar el valor del servicio consumido y no facturado. Para ello, puede acercarse a cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente con su cédula original y el documento que acredite su condición de propietario o usuario del servicio, o la respectiva autorización.

Finalmente, al no evidenciarse inconsistencias en los valores facturados objeto de reclamación, la empresa no encuentra procedente llevar a cabo ajustes, toda vez que los cobros se encuentran correctamente aplicados.

Por lo anteriormente expuesto, no se accede a la reclamación del usuario No. 438708, por el valor de CIENTO OCHENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE PESOS (\$182.219), correspondiente al concepto de energía dejada de facturar, incluido en la factura de venta No. 1087663603, emitida el 09/01/2026.

El propósito de CENS S.A. E.S.P. es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, principalmente la Ley 142 de 1994, las resoluciones CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes y las disposiciones internas vigentes.

Le recordamos que puede contactarnos a través de nuestros canales de atención: página web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea 115 desde Movistar, #515 Claro, teléfono 018000 414 115 y WhatsApp 323 231 5115, evitando así desplazamientos que generan sobrecostos y afectan el medio ambiente. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

¡Feliz día!

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

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:



---

MARIA FERNANDA BAYONA AREVALO  
AGENTE DE SERVICIO