

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030005201

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 13 de Febrero de 2026

Señor(a)
ALAIN FUENTES LOPEZ
CLL 5C 6B-134 - URB SAN NICOLAS
Teléfono 3202145378
Correo Electrónico
Los Patios, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29314119 de 19 de Enero de 2026
Número de cuenta 435341-7

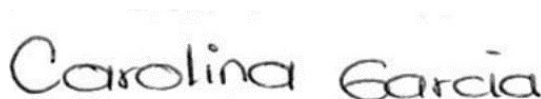
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29314119
Fecha del acto que se notifica: 04/02/2026

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,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>435341</u>
PETENTE:	<u>ALAIN FUENTES LOPEZ</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29314119 19/01/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030005201 13/02/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>03/03/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>09/03/2026</u>
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."	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29314119	Fecha de creación:	19/01/2026
Número de cuenta:	435341-7	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ALAIN FUENTES LOPEZ		
Dirección:	CLL 5C 6B-134 - URB SAN NICOLAS		
Teléfono:	3202145378		
Municipio:	Los Patios	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	04/02/2026		
Causa del reclamo:	Cobro por recuperación consumos		
Detalle de lo solicitado: El señor Alain Fuentes, identificado con cédula 13277419, en calidad de usuario, manifiesta inconformidad por el valor de \$591.316 pesos por concepto de energía dejada de facturar.			
Decisión: Estimado señor Alain Fuentes, 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 1087456488 fue emitida el 30-12-2025 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 32722057 el día 24-10-2025, encontrando lo siguiente:

se visita predio en presencia de propietario en el predio funciona vivienda familiar en estado de habitado con servicio monofásico con tarifa pospago, se encuentra medidor marca hexing con número de medidor 25640896, instalado en fachada con sellos de tapa principal normal, sello de tapa de bornes sin sello, se toma carga inicial de CR 1.

Se inspección acometida aérea encontrándose conforme, no se realizan pruebas con equipo AVM ya que se encontró medidor con puente en bornera, se realiza revisión de medidor el cual se encontró con puente entre entrada y salida de la fase R con un cable número 12 color blanco tensionado a 120V así mismo se realiza aforo relacionado del inmueble, se instala medidor bicuerpo para blindar la medida, se realiza sellado de tapa de bornes y caja de medidor, se deja servicio de energía normalizado, usuario permite realizar aforo.

Se retira medidor el cual fue revisado por el laboratorio de Calibración y ensayos de medidores de energía eléctrica de CENS quien emitió certificado de calibración y ensayos No. 016080 e informe de inspección No. 19197089, concluyendo que el equipo de medida no se encontraba en las condiciones técnicas requeridas para asegurar la correcta medición del consumo de energía del inmueble.

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 66.2 numeral 1 Literal A del contrato de servicios públicos vigente, asociada con: Manipulación: Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de intervenciones o alteraciones en el sistema de medida por acción u omisión del usuario.

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 corresponden a los siguientes periodos de facturación: (27-05-2025 al 24-06-2025 por 189 kilovatios recuperados, 25-06-2025 al 24-07-2025 por 192 kilovatios recuperados, 25-07-2025 al 25-08-2025 por 213 kilovatios recuperados, 26-08-2025 al 24-09-2025 por 131 kilovatios recuperados, 25-09-2025 al 24-10-2025 por 119 kilovatios recuperados). De igual manera, estos kilovatios a recuperar se calcularon conforme con lo señalado en la cláusula 66.2 numeral 1 literal A del contrato con condiciones uniformes. Esta información también está incluida en la comunicación que recibió junto con la factura de venta No. 1087456488, que hoy es objeto de reclamación.

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

Análisis de los argumentos del cliente o de las pruebas allegadas por cada cliente:

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 anteriormente expuesto, no se accede a la reclamación del usuario 435341 por el valor de quinientos noventa y un mil trescientos dieciséis pesos. (\$591.316) por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta No. 1087456488, expedida el 30-12-2025.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

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: 112,017

Resuelto por:



YEIMY ANDREA JIMENEZ MORENO
AGENTE DE SERVICIO