

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030008435

7200
CE7214

XXX, 10 de Marzo de 2026

Señor(a)
JOSE ALIRIO OBANDO ARANZAZU
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29587276 de 06 de Febrero de 2026
Número de cuenta XXX

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°: 29587276
Fecha del acto que se notifica: 24/02/2026

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,

Carolína García

Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: <u>XXX</u>	
PETENTE: <u>JOSE ALIRIO OBANDO ARANZAZU</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29587276 06/02/2026</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030008435 10/03/2026</u>	
Fecha de fijación: <u>17/03/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>24/03/2026</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°:	29587276	Fecha de creación:	06/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	JOSE ALIRIO OBANDO ARANZAZU		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	24/02/2026		
Causa del reclamo:	Cobro por recuperación consumos		
Detalle de lo solicitado: El señor Jose Alirio Obando Aranzazu identificado con cédula 5910607 expedida en Fresno, en calidad de propietario se presenta a interponer reclamo por el cobro de \$ 360,423 ante energía recuperada del un consumo a recuperar de 597 kilovatios, infica que el predio fue arrendado el día 13-02-2026, no allega soporte de culminación de contrato anetirio ya que era verbal con un familiar indicando que estaba desocupado desde Junio al mes de agosto 13 que inicio el nuevo arrendatario. citar por mensaje de texto XXX.			
Decisión: Estimado (a): Jose Alirio Obando Aranzazu 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, señalamos que solo proceden las reclamaciones contra las últimas 5 facturas, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de le 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 1088035390 fue emitida el 26/01/2026 encontrándose dentro del término señalado para ejercer su derecho. 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 registrado 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.

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 32892654 el día 06/12/2025, encontrando lo siguiente:

- Se visita predio en presencia de inquilina en el predio funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio bifásico con tarifa pospago se encuentra medidor marca rymel con número de medidor 4600177137 instalado en fachada. sin sellos de tapa de bornes, sellos de tapa principal normal, se toma carga inicial #CR 0 # CS 2. no se inspecciona acometida no es posible ingresar a la parte superior del predio, no se realizan pruebas a medidor. medidor con display en falla. se retira medidor a laboratorio CENS. se instala medidor temporal se realiza sellado de medidor se deja servicio de energía normalizado

Además, el medidor retirado fue revisado por el laboratorio de Calibración y ensayos de medidores de energía eléctrica de CENS quien emitió certificado de calibración y ensayos No. 019273 e informe de inspección No. 19199657, concluyendo que el equipo de medida No. 4600177137 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 64 del contrato de servicios públicos vigente, asociada con: anomalía. Adicionalmente concluimos que CENS está realizando la facturación de la energía dejada de facturar, dentro de la oportunidad legal prevista en la normativa aplicable.

De acuerdo con el análisis efectuado le indicamos que los consumos a recuperar corresponden a los siguientes periodos de facturación Septiembre por 192 kwh recuperados, octubre por 142 kwh recuperados, noviembre por 150 kwh recuperados, diciembre 113 kwh recuperados. De igual manera, estos kilovatios a recuperar se calcularon conforme con lo señalado en la cláusula 66.3 numeral 1 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 No. 1088035390, que hoy es objeto de reclamación.

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

De acuerdo al análisis de los argumentos del cliente o de las pruebas allegadas por cada cliente, en la cual manifiesta el inmueble estaba desocupado y fue habitado el día 13/09/2025 soportando un contrato de arrendamiento por nuevo arrendatario, la cual estipula el arrendamiento para un inmueble ubicado en la dirección XXX.

Así mismo el día 18/02/2026 bajo proceso Nro. 29727071 allega factura de servicio de gas domiciliario en la cual allega las facturas de los periodos junio ¿ julio, de julio - agosto y de agosto a septiembre.

Ante lo manifestado por el petente de la reclamación, en la cual se proceden a evaluar los soportes y la información en nuestro sistema comercial, por lo que los pronunciamientos del cliente son admitidos por nuestra empresa, ante el ingreso del arrendatario al inmueble posterior al día 13/09/2025, que soporta el contrato de arrendamiento notariado allegado, se accede a modificar el cobro recuperado.

Por tanto, la modificación ante la energía recuperada que se otorga al cliente es ante el cobro al mes de septiembre del 2025 correspondiente al a recuperación de 192 kilovatios/hora por la tarifa aplicada de 871,391, valor consumo dejado de facturar \$ 167.307 pesos ¿ el subsidio otorgado de -\$ 55.473, ajustando al valor recuperado el valor de \$ 111.834 pesos.

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

Primero: acceder parcialmente a la reclamación presentada por los consumos de recuperación de consumos.

Segundo: Ajustar el periodo del mes de septiembre con la recuperación de 192 kilovatios correspondiente a un ajuste de -\$ 111.834 pesos (valor de energía a tarifa vigente \$167.307 ¿ subsidio aplicado de \$ 55.473).

Tercero: confirmar los cobros realizados ante la recuperación de energía de octubre por 142

kilovatios/hora, para el mes de noviembre por 150 kilovatios/hora y para el mes de diciembre 113 kilovatios/hora, estos periodos correspondientes al año 2025.

CENS en todo caso le ofrece la posibilidad de financiar el valor del servicio consumido y no facturado que se confirma en la reclamación presentada. 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 haberse generado un ajuste y/o modificación con los valores facturados objeto de reclamación. Por lo anteriormente expuesto, se accede parcialmente a la reclamación del usuario XXX por lo cual el valor recuperado al cual no se accede es por el monto de valor de doscientos cuarenta y ocho mil quinientos ochenta y nueve (\$ 248.589) por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta No. 1088035390 expedida el 26/01/2026.

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.

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: 134,697

Resuelto por:



MONICA E. SANTANDER GELVEZ
AGENTE DE SERVICIO