

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 19 de Marzo de 2026

Señor(a)
LUIS MALDONADO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29857825 de 26 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°: 29857825
Fecha del acto que se notifica: 09-03-2026

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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>LUIS MALDONADO</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29857825 26/02/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030009811 19/03/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>20/04/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>24/04/2026</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>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29857825	Fecha de creación:	26/02/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	LUIS MALDONADO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	09/03/2026		
Causa del reclamo:	Cobro por recuperación consumos		
Detalle de lo solicitado:	<p>El señor Luis Maldonado, celular XXX, en calidad de usuario, presenta inconformidad por la energía dejada de factura de 918 kilovatios, facturados en el periodo comprendido del 14/01/2026 al 11/02/2026 por valor de \$808.725. Usuario inconforme con el cobro indica que ha realizado el pago con normalidad y el consumo no excede esa cantidad de kilovatios. Solicita verificación de lecturas. No Autoriza revisión del medidor, solicita se notifique a la dirección XXX.</p>		
Decisión:	<p>Estimado señor Luis Maldonado:</p> <p>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:</p> <p>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 tras analizar nuestro sistema comercial, se verificó que la factura número 1088540465 fue emitida el 17 de febrero 2026, encontrándose dentro del término señalado para ejercer su derecho.</p> <p>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</p>		

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, nos permitimos informarle que en el inmueble donde se presta el servicio, CENS realizó la revisión técnica N.º 33021439 el día 19-01-2026, encontrando lo siguiente: Se visita predio en presencia de inquilino Luis Fernando Maldonado, se firma acta de 15 minutos, en predio funciona peluquería en estado habitado, con servicio bifásico y tarifa pospago, se encuentra medidor marca RYMEL N.º600156457 ubicado en gabinete, con sellos de tapa bornera, sellos de tapa principal en buen estado, se toma carga inicial. No se realizan pruebas al medidor con equipo ya que presenta display apagado, se deja resultado a dictamen de laboratorio, se retira medidor para laboratorio y se instala medidor temporal, se deja sellado en tapa bornera, se deja servicio de energía normalizado, se realiza aforo"

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. 025850 e informe de inspección No. 19201436, concluyendo que el equipo de medida No. 600156457 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 66.3 numeral 1 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: del 12-10-2025 al 11-11-2025 por 331 kilovatios recuperados, del 12-11-2025 al 12-12-2025 por 306 kilovatios recuperados y del 13-12-2025 al 13-01-2026 por 286 kilovatios recuperados. De igual manera, estos kilovatios a recuperar se calcularon conforme con lo señalado en la cláusula 66. Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trate de anomalías que sin acción u omisión de las partes, numeral 1. Por aforo total relacionado en revisión, 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 número 1088540465, que hoy es objeto de reclamación.

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

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 625094 por el valor de novecientos setenta mil cuatrocientos setenta y un pesos (\$970.471) por concepto de energía dejada de facturar, incluido en la factura de venta número 1088540465 fue emitida el 17-02-2026.

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.

Sumas no objeto de reclamo: 1,812,424

Resuelto por:



MARIANA JULYTZA AGUDELO SANCHE
AGENTE DE SERVICIO