

CE7214

Cúcuta, 25 de marzo de 2026

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 519187	
PETENTE: ROSA ELENA CONTRERAS SUAREZ	
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020003698 - 18/02/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030010346 - 25/03/2025	
Fecha de fijación: 10/04/2026	
Fecha de desfijación: 16/04/2026	
<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>	

20261030010346

Señora

ROSA ELENA CONTRERAS SUAREZ - Número de cliente: **519187**

Correo electrónico: [REDACTED]

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20261020003698 de fecha 18/02/2026
Proceso: 29758733

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. **20261030008573**

Fecha del acto que se notifica: **10/03/2026**

Contra la decisión entregada 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 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 todos 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 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,

Jurgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 10 de marzo de 2026

20261030008573

Señora
ROSA ELENA CONTRERAS SUAREZ- Usuario: **519187**
Correo: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Citación para notificación personal
Respuesta a los radicados: 20261020003698 del 18/02/2026
Expediente: 202601739 / Proceso: 29758733

Estimada señora Rosa,

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 Tecnólogo D - Gestión Comercial 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 lo siguiente

La señora ROSA ELENA CONTRERAS SUAREZ, quien actúa en calidad de propietaria y usuaria del servicio de energía del inmueble ubicado en la dirección: CLL 21 11-42 - ALFONSO LOPEZ, del municipio de Cúcuta, asociado al usuario con número 519187, presenta lo siguiente:

Inconformidad con el concepto de energía dejada de facturar por valor de \$264,426 cargados en la factura No. 1085955701 emitida el 24/10/2025 correspondiente a octubre de 2025.

Visto lo anterior, se procede a dar trámite a su solicitud en los siguientes términos:

Consideraciones

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 No. 1085955701 fue emitida el 24/10/2025 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 No. 32557467 ejecutada el 12/09/2025, encontrando la siguiente Manipulación:

Se visita predio en presencia de encargado el predio funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio monofasico con tarifa pospago, se encuentra medidor marca hexing con medidor:14308116582 instalado en poste, los sellos de tapa de borne sin sellos. os sellos de tapa principal normales. se evidencia medidor puenteado entre los bornes con un conductor calibre 12 color rojo tipo alambre la cual impide el correcto registro del equipo disponible para el aforo se retira medidor

para dictamen de laboratorio con elemento encontrado se instala medidor bicuerpo pospago se realiza sellado de tapa de bornes caja de medidor se deja servicio de energía normalizado usuario permite realizar aforo.

El medidor No. 14308116582 HEXING fue revisado en el laboratorio de medidores de CENS y los resultados arrojados fueron los siguientes:

- Informe de revisión No. 19195463, No Conforme, debido a:
*MEDIDOR PRESENTA EL BLOQUE DE TERMINALES CON PUENTE EN ALAMBRE ENTRE EL BORNE DE ENTRADA Y SALIDA DE LA FASE.
- Certificado de Ensayos y Calibración No. 013440, No conforme.
-

De acuerdo con las observaciones del revisor consignadas en el acta, 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; 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:

- 19/07/2025 – 18/08/2025, kilovatios recuperados 87 kWh
- 19/08/2025 – 18/09/2025, kilovatios recuperados 212 kWh
-

De conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes según lo establecido en la Cláusula 66, el valor del consumo mensual del servicio de energía dejado de facturar (VCDF) se calculará multiplicando el Consumo dejado de facturar en cada periodo (CDF) por la tarifa aplicada vigente (TV) y el tiempo de permanencia de la irregularidad (TP) así:

Fórmula:	De donde:
$VCDF = \Sigma(CDF * TV)$	VCDF Valor del consumo dejado de facturar total
	CDF Consumo dejado de facturar en cada periodo
	Tarifa vigente del servicio de energía del periodo de facturación correspondiente que se pretende recuperar, dependiendo la clase de servicio o estrato socioeconómico al cual pertenece el cliente. La tarifa vigente corresponde al costo unitario de la prestación del servicio afectado por el subsidio o la contribución cuando aplique.
	TV

Para hallar el consumo dejado de facturar (CDF) y según la irregularidad detectada, se

utilizó el procedimiento para el cálculo del consumo no registrado expuesto en la Cláusula 66.2 Numeral 1, Literal a, donde se expone lo siguiente:

Cláusula 66.2 Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de intervenciones o alteraciones en el sistema de medida por acción u omisión del usuario:

Numeral 1. Cuando el suscriptor o usuario permite el censo de carga o aforo.

Literal a. Por aforo total relacionado en revisión.

Fórmula:

$$CDF = (A + TP) - (\Sigma CF)$$

De donde:

CDF	Consumo dejado de facturar total en kilovatios.
A	Aforo total de la revisión (en kilovatios hora/mes).
TP	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.
ΣCF	Sumatoria de Consumo(s) anterior(es) facturado(s).

El aforo realizado al predio del usuario fue el siguiente:

AFOROS								
COD.	DESCRIPCIÓN	CANT.	AMP.	VOL.	CAR.	FAC. H.	T. CON.	DESCRIPCIÓN
638	LAVADORA RESID.	1	5.10	120	600	1,000	1	Medida
640	LICUADORA RESID.	1	5.00	120	600	0,500	1	Medida
655	MICROCOMPUTADOR RESID.	1	0.80	120	96	3,000	1	Medida
700	NEVERA	1	1.80	120	180	12,000	1	Medida
716	PLANCHA RESID.	1	9.00	120	1,080	0,500	1	Medida
751	TELEVISOR	2	0.40	120	120	8,000	1	Medida
767	VENTILADOR	4	0.50	120	120	8,000	1	Medida
888	BOMBILLO LED 15W RESID.	12	0.13	120	15	5,000	1	Medida
916	ROUTER O MODEM	1	0.30	120	60	24,000	1	Medida

1. Imagen de la tabla del aforo

Visto lo anterior, nuestra empresa procede a realizar el cobro por aforo, para ello, se recuperaron los consumos correspondientes a dos meses anteriores. Una vez identificados los kilovatios ya facturados en cada uno de esos periodos, se verifica cuántos kilovatios faltan por cobrar con el fin de completar el aforo mensual establecido-

En la siguiente imagen se detalla lo indicado, veamos:

DETALLE DE RECUPERACIÓN ACTIVA							
FECHA DESDE	FECHA HASTA	CONSUMO kWh			VALOR \$		
		LIQUIDADADO	FACTURADO	RECUPERADO	COSTO UNITARIO	SUBSIDIADO	CONSUMO DEJADO DE FACTURAR
19/07/2025	18/08/2025	360	273	87	915,9866	0	79,691
19/08/2025	18/09/2025	360	148	212	871,3912	-3,268	184,735
SUBTOTAL				299		-3,268	264,426
TOTAL A PAGAR							261.158 Pesos

2. Imagen cálculo realizado.

Se precisa que el procedimiento administrativo para realizar la recuperación de energía dejada de facturar que se aplica en el presente caso, se encuentra contemplado en el contrato con condiciones uniformes vigente para la fecha 19/08/2025 en la cual se realizó la revisión técnica, disponible en el sitio web de CENS, en el siguiente enlace: <https://sedeelectronica.cens.com.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios/contrato-de-condiciones-uniformes>, e identificado como Versión 7.0 expedida el 25 de julio de 2024.

Lo anterior en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 en los artículos 146 y 150, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario.

A partir de la expedición de la factura con el consumo que se pretende recuperar, el usuario puede controvertir la legalidad del cobro en todos sus aspectos, por lo tanto, en caso de no estar de acuerdo con el valor facturado, podrá formular la respectiva reclamación, por cualquiera de los canales habilitados para tal fin (oficinas de atención clientes, portal web o comunicación escrita).

- **Análisis de los argumentos o de las pruebas allegadas:**

Respecto a su manifestación de que la revisión en la cual se verifico el estado del medidor y en la cual se detectó la manipulación del equipo de medida no se encontraba presente pare verificar el procedimiento, se procedió a verificar en nuestro sistema comercial encontrando el acta de la revisión técnica con número de orden 32557467, con la siguiente firma al pie de la misma:

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, CENS:

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

Decide

Primero: No acceder a la reclamación por valor Doscientos sesenta y cuatro mil cuatrocientos veintiséis (\$264,426), correspondiente a 299 kilovatios hora recuperados por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta No. 1085955701 emitida el 24/10/2025 para el usuario No. 519187, según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Comunicar que contra esta decisión procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que expidió el acto administrativo y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de este acto, se informa que de conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, para recurrir, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos según sea el caso.

Cordialmente,



JOSE LUIS PAEZ OCHOA
Tecnólogo D Canal escrito - Trabajador en Misión