

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	510303
PETENTE:	LUIS ANGEL ORTIZ HURTADO
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020012597 - 30/05/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030029617 - 24/08/2026
Fecha de fijación:	05/10/2026
Fecha de desfijación:	09/10/2026
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 desconoce 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."	

CE7214

Cúcuta, 24 de agosto de 2026

20261030029617

Señor

LUIS ANGEL ORTIZ HURTADO Usuario 510303

Dirección: kardex 321-370 Cedros - Vereda Los Cedros

Teléfono: 3145113273

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Notificación por aviso

Respuesta a radicado 20261020012597 de fecha 30 de mayo del 2026

Proceso: 30860791

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. **20261030027715**

Fecha del acto que se notifica: **10 de agosto de 2026**

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, 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 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,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 10 de agosto de 2026

20261030027715

Señor

LUIS ANGEL ORTIZ HURTADO

KDX 321-370 CEDROS - VDA LOS CEDROS

Teléfono: 3145113273

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al Radicado 20261020012597 del 30/05/2026
Expediente: 202530071 – Proceso: 30860791 – Usuario: 510303

Estimado señor Luis,

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.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Petición

El señor Luis Ángel Ortiz Hurtado, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito de radicado y fecha relacionados en el asunto de esta carta, en el que manifiesta su inconformidad debido a que las facturas de energía registran consumos que, según indica, no corresponden a su instalación sino al usuario No. 510302. Señala que esta situación se habría originado durante trabajos realizados por CENS en el transformador y que, pese a haber presentado reclamaciones verbales, el problema no fue corregido. Por lo anterior, solicita la revisión inmediata de la instalación y la corrección del presunto error de facturación para que los cobros reflejen el consumo real de su servicio.

Visto lo anterior, se procede a relacionar así:

Consideraciones

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Así mismo, le comunicamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se

efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Inicialmente, nos permitimos informar que, para dar trámite a su solicitud, CENS S.A. E.S.P., decretó apertura de periodo de probatorio mediante radicado 20261030021193 entre el 19/06/2026 hasta el 10/07/2026 con el propósito de ejecutar inspección técnica en terreno que permita determinar la viabilidad de sus pretensiones.

Adicionalmente, se decretó un segundo periodo probatorio mediante radicado 20261030024489 entre el 16/07/2026 hasta el 06/08/2026, la cual fue necesaria para analizar la información obtenida de la inspección técnica ejecutada en terreno.

Es importante indicar que solo proceden las reclamaciones contra los últimos 5 periodos facturados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994: *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*.

Resulta preciso aclarar que el usuario 510303 cuenta con un ciclo de facturación bimestral, por lo que es procedente analizar las ultimas 3 facturas presentadas:

Periodos analizados		
Mes facturado	Periodo	Kilovatios horas (kWh) facturados
Junio	29/03/2026 - 29/05/2026	711
Abril	30/01/2026 - 28/03/2026	711
Febrero	29/11/2025 - 29/01/2026	357

Para analizar lo solicitado se procede inicialmente a verificar nuestro sistema comercial y se evidencia que se generó revisión No. 33740684 mediante la cual se informa lo siguiente:

“Se da respuesta a insumo #30860791 llegando al sitio ubicando vivienda y propietario, se encuentra medidor con bornera quemada en estrategia rural, se hace normalización adecuando acometida y cambiando medidor, se deja medidor sellado con servicio suspendido en bornera ya que se encuentra en mora y orden de suspensión por 7 periodos de atraso y una deuda con una totalidad de \$5433896”

Tal como se evidencia en la revisión número 33740684, el medidor 17177478 instalado en el predio y asociado al usuario 510303 se encontraba con la bornera quemada, por lo que esta electrificadora procedió a realizar la normalización del servicio cambiando el medidor por el equipo de medida número 37295587986 de la INHEMETER.

Complementando lo anterior, se recibió informe por parte del contratista DISICO, responsable de la revisión efectuada, en el cual se indica que, una vez verificadas las

condiciones encontradas en terreno durante la inspección, no se evidenció que los medidores se encontraran trocados.

No obstante, debido a la deuda presentada por nuestro usuario, el servicio de energía fue suspendido toda vez que presentada mas de 2 meses de mora, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 establece lo siguiente:

“Artículo 140. Suspensión por incumplimiento – El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario puede llevar a la suspensión del servicio en los casos especificados en las condiciones uniformes del contrato de servicios, así como en los siguientes supuestos:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.”

Aclarado lo anterior, resulta preciso mencionar que como resultado de la revisión 33740684 se cargará al usuario un valor de \$61,967 correspondiente al cobro del cambio del medidor efectuado. Veamos el detalle:

Materiales facturados

ELEMENTO	CANT.	V.UNIT.	IVA	FIN	TOTAL
200092 - MEDIDOR DIRECTA MONOFASICO CONVENCIONAL CLASE 1	1 Cantidad	46,767	19.0%	1	46,767
1801-CALIBRACION MEDIDOR ESTATICO MONOFASICO CONEXION DIRECTA 1 CUADRANTE VERIFICACION INICIAL	1 Cantidad	15,200	0.0%	1	15,200
TOTAL					61,967

Resumen Impuesto

IMPUESTO	TOTAL	BASE IMP.	IVA
0.0%	15,200	15,200	0
19.0%	46,767	39,300	7,467
TOTAL			7,467

Quien firma la presente acta de revisión, manifiesta recibir los trabajos a satisfacción y autoriza a CENS que liquide el valor de los materiales instalados y servicios prestados según los precios publicados en www.cens.com.co. Así mismo, autoriza que estos valores sean cobrados en la factura de energía y manifiesta estar enterado que el recaudo se realizará acorde a las condiciones financieras y plazos definidos en este documento.

Este cargue fue aceptado por parte del señor Luis Ortiz, quien asistió la visita y firmó el acta de revisión 33740684. Veamos:

Firma:



Enterado: luis ortiz
Identificación: 1091072811
Dirección: KDX 321-370 CEDROS - VDA LOS CEDROS
Municipio: El Tarra
Fecha Revisión: 14/JUL/2026 02:30 P. M.

Finalmente, no resulta procedente acceder a la reclamación presentada, toda vez que, del análisis de la información disponible, los registros comerciales y las verificaciones efectuadas, se logró establecer que los consumos registrados por el equipo de medida No. 17177478, marca HEXING, inicialmente asociado al usuario 510303, corresponden efectivamente a los consumos facturados a dicho usuario.

Adicionalmente, se recibió informe del contratista DISICO, en el cual se indicó que durante la inspección realizada no se evidenció troque o intercambio de medidores, ratificando así la correcta asociación de los consumos facturados al servicio objeto de reclamación.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido de manera satisfactoria, dando una atención oportuna a su solicitud. Valoramos la oportunidad de servirle y reafirmamos nuestro compromiso de continuar brindando una atención cercana, eficiente y orientada a sus necesidades.

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

Decide

Primero: No acceder a la reclamación presentada contra los consumos facturados al usuario **No. 510303**, en los periodos comprendidos del 29/03/2026 al 29/05/2026, del 30/01/2026 al 28/03/2026 y del 29/11/2025 - 29/01/2026 según lo expuesto en la parte considerativa del presente Acto Administrativo.

Segundo: Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, 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 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.

Cordialmente,



BRANDON YORDAN BONILLA SOLER
Tecnólogo D Canal escrito - Trabajador en Misión