



	<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>
NÚMERO USUARIO: <u>293914</u>	
PETENTE: <u>ENRIQUE MARTINEZ / MIRIAN MORNOS VISBAL</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( )	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>N/A</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20251030013631</u>	
Fecha de fijación: <u>28/04/2025</u>	
Fecha de desfijación: <u>05/05/2025</u>	
<small>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."</small>	



CE7214

20251030013631

Cúcuta, 08 de abril de 2025

Señores

**ENRIQUE MARTINEZ Y/O MIRIAN MORENO VISBAL**

Avenida 20A número 5-45 28 barrio 28 de Febrero

Cúcuta, Norte de Santander

Ciclo 160

Ruta 1437110340

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar  
Acta de Verificación 31862403 del 11/03/2025  
Usuario No. 293914, Proceso 25432022 por valor de \$325,541

Estimados señores:

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P., en adelante CENS S.A. E.S.P., en ejercicio de las facultades conferidas legalmente, evidenció que para la dirección registrada en la cuenta del asunto según visita técnica realizada el 11 de marzo de 2025, mediante acta 31862403, se evidenció la siguiente **manipulación** en la cual se encuentra también la siguiente observación: se visita predio en presencia de familiar, el predio funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio monofásico con tarifa recargable, se encuentra medidor marca Hexing con número de medidor 14412422009 instalado en poste, los sellos de tapa de bornes normales, los sellos de tapa principal normales, se verifica medidor en modo pospago con lectura pospago de 8757.11 kilovatios y lectura recargable de 14231.95 kilovatios, se toma carga inicial número fase R de 5.0, se inspecciona acometida aérea encontrándose conforme, se realiza video como evidencia, se instala sello color rojo número de serial 2023, se realizan pruebas a medidor con equipo AVM con resultado porcentaje de error 4%, se retira medidor para laboratorio por acumulación de recarga, se instala medidor bicuerpo en poste, se realiza sellado de tapa de borne, servicio de energía normalizado, usuario permite realizar aforo.

La revisión en terreno fue atendida por Mirian Moreno Visbal identificado con número de cedula 27.898.184. Dicha irregularidad no ha permitido la medición y/o facturación correcta de los consumos demandados por el inmueble.

Teniendo en cuenta lo anterior, CENS S.A. E.S.P. incluyó en la factura de energía que se adjunta a esta comunicación, el cobro correspondiente a los consumos dejados de facturar, el cual se detalla a continuación:

ENERGÍA				
CONCEPTO	CONSUMO	VLR. TARIFARIO	FACTOR	VALOR
Energía no Facturada	771	1,055.5792	1	813,851
Subsidio no Facturado	771	-633.3475	1	-488,310
<b>TOTAL</b>				<b>325,541</b>
<b>TOTAL A PAGAR</b>				<b>325.541 Pesos</b>

Teniendo en cuenta que el usuario se encuentra con suministro de energía prepago, el valor liquidado le será diferido; por lo cual el 10% de las recargas que se realicen, será destinado a amortizar el valor del Concepto De Recuperación Consumos.

Como soporte de la recuperación de consumos dejados de facturar, se tienen las siguientes pruebas:

- Acta de revisión 31862403 del 11/03/2025
- Fotografías.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 25432022.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica
- Formato solicitud facturación de consumos.

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:

$$VCDF = \Sigma(CDF * TV)$$

De donde:

<b>VCDF</b>	Valor del consumo dejado de facturar total
<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar en cada periodo
<b>TV</b>	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.

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:**

$$CDF = (A * TP) - (\sum CF)$$

**De donde:**

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

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 11/03/2025 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).

CENS, le ofrece la posibilidad de financiar el valor del servicio consumido y no facturado. Para ello puede presentarse con cedula original y documento que acredite su condición de propietario y/o usuario del servicio o autorización de este, en cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente.

Así pues, reiterar que CENS S.A. E.S.P., tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Cordialmente,

*Liliana García.*  
**OLGA LILIANA GARCIA PEREZ**  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

---

**PRUEBA DE ENTREGA - SOPORTE CLIENTES**

---

**Cúcuta - Norte de Santander**  
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

**Ocaña – Norte de Santander**  
Calle 7, 29 – 183  
Av. Francisco Fernández de Contreras

**Tibú – Norte de Santander**  
Cra. 6, 6-17 El Carmen

**Pamplona – Norte de Santander**  
Cra. 8, Calle 7 Esquina

**Aguachica – Cesar**  
Calle 11, 14-10  
La Ceiba, Esquina