



	
<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	1099425
PETENTE:	DEICY PAOLA GUTIERREZ Y/O EMERSON RODRIGUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA:	
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030013749 del 09/04/2025
Fecha de fijación:	06/05/2025
Fecha de desfijación:	12/05/2025
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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."</small>	



CE7214

Cúcuta, 09 de abril de 2025

Señor(a)(es)

**DEICY PAOLA GUTIERREZ GARCIA Y/O EMERSON RODRIGUEZ**

Avenida 31 número 33-166-1 barrio Divina Pastora

Teléfono: 3123869468

Cúcuta, Norte de Santander

Ciclo 160

Ruta 1430069493

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar  
Acta de Verificación 31524562 del 23/12/2024  
Usuario No. 1099425, Proceso 24446477 por valor de \$ 42,496

Estimado(a)(s) señor(a):

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 23 de diciembre de 2024, mediante acta 31524562, se evidenció la siguiente **manipulación** en la cual se encuentra también la siguiente observación: se llega al sitio y nos atiende la revisión el encargado del predio, se evidencia medidor en poste medidor bicuerpo prepago, en el momento de la revisión se encuentra medidor en modalidad pospago siendo el usuario modalidad prepago, el cual no realiza recargas desde el día 10-12-2022, se procede a levantamiento de irregularidad y se realiza cambio de medidor, no se realizan pruebas preliminares con el equipo AVM, se verifica medidor por la parte trasera y se envía para laboratorio, se verifica la acometida a la vista, se instala medidor bicuerpo prepago, se normaliza el servicio en presencia del usuario y se realiza el sellado del equipo de medida en bornera, actividad económica vivienda familiar.

La revisión en terreno fue atendida por Emerson Rodriguez identificado con número de cedula 1.004.999.197. 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	108	983.6966	1	106,239
Subsidio no Facturado	108	-590.2180	1	-63,743
<b>TOTAL</b>				<b>42,496</b>
<b>TOTAL A PAGAR</b>				<b>42.496 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 31524562 del 23/12/2024
- Fotografías.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 24446477.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica

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:

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

<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:**

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

**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><math>\sum CF</math></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 23/12/2024 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,



**OLGA LILIANA GARCIA PEREZ**  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO