



	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 1109131	
PETENTE: OMAIRA ARIAS PALACIOS Y/O BIBIANA ARIAS	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: N/A	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030035949	
Fecha de fijación: 24/10/2025	
Fecha de desfijación: 30/10/2025	
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."	



CE7214

20251030035949

Cúcuta, 16 de septiembre de 2025

Señor(a)(es)
OMAIRA ARIAS PALACIOS Y/O BIBIANA ARIAS
Calle 17 OE 21 - Ospina Perez
Teléfono: 3106973416
San José De Cúcuta, Norte de Santander
Ciclo 160
Ruta 1430075557

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar
Acta de Verificación 32329146 del 28/07/2025
Usuario No. 1109131, Proceso 27032588 por valor de \$ 28,805

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 28 de julio de 2025, mediante acta 32329146, se evidenció la siguiente **Anomalía** en la cual se encuentra también la siguiente observación: Se realiza visita técnica a predio habitado con servicio de energía activo, encontrado en servicio directo en bornera de entrada fase R por el turno de reparaciones. Se observa medidor monofásico Inhemeter con número 14455991720 sin sellos de bornes, con repetidor partido y medidor bloqueado, con carga número CR = 0.2 amperios. Se procede a normalizar, realizando cambio por medidor de las mismas características tipo bicuerpo, el cual se deja sellado y el predio con servicio de energía en normal funcionamiento. Se realiza aforo en presencia del usuario Se instala sello stikers número 9608 y se cambia cable de poder para el repetidor.

La revisión en terreno fue atendida por Bibiana Arias identificado con número de cedula 1091354692. 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	60	915.9866	1	54,959
Subsidio no Facturado	60	-435.9074	1	-26,154
TOTAL				28,805
TOTAL A PAGAR				28.805 Pesos

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 32329146 del 28/07/2025
- Fotografías.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 27032588.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica
- Formato de cadena de custodia No. 14517.
- Sello de revisado No. 00009608.

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
TV	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 **Clausula 66.3 Numeral 1**, donde se expone lo siguiente:

Cláusula 66.3 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.

Fórmula:

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

De donde:

CDF¹	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 anomalía en meses.
ΣCF	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 28/07/2025 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,



OLGA LILIANA GARCIA PEREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO