



	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 77409	
PETENTE: LUZ MARINA ARTEAGA / ADRIAN DAZA	
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: N/A	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030035955	
Fecha de fijación: 24/10/2025	
Fecha de desfijación: 30/10/2025	
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."	



CE7214

20251030035955

Cúcuta, 16 de septiembre de 2025

Señor(a)(es)

LUZ MARINA ARTEAGA Y/O ADRIAN DAZA

Calle 22 7-13 - 11 De Noviembre

Teléfono: 3004358600

Los Patios, Norte de Santander

Ciclo 160

Ruta 1430020977

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar
Acta de Verificación 32336365 del 30/07/2025
Usuario No. 77409, Proceso 27053152 por valor de \$ 40,326

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 30 de julio de 2025, mediante acta 32336365, se evidenció la siguiente **Anomalía** en la cual se encuentra también la siguiente observación: se visita predio en presencia del familiar el predio funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio monofasico con tarifa prepago se encuentra medidor marca inhemeter con numero de medidor 37162056396 en el poste el cual se encontraba en servicio directo dejado por el turno de reparaciones el medidor no recibe señal de comunicacion con el repetidor se realiza cambio y se instala medidor reubicado recargable se sella tapa bornera y se deja servicio normalizado.

La revisión en terreno fue atendida por Adrian Daza identificado con número de cedula 1092338663. 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	84	915.9866	1	76,942
Subsidio no Facturado	84	-435.9074	1	-36,616
TOTAL				40,326
TOTAL A PAGAR				40.326 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 32336365 del 30/07/2025
- Fotografías.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 27053152.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica
- Formato de cadena de custodia No. 14150.

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 30/07/2025 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