

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	406034
PETENTE:	IRINA LIZCANO NIÑO / HERMIS PALACIO
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	N/A
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030036744
Fecha de fijación:	24/10/2025
Fecha de desfijación:	30/10/2025
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 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

20251030036744

Cúcuta, 22 de septiembre de 2025

Señor(a)(es)
IRINA LIZCANO NINO Y/O HERMIS PALACIO
Avenida 46 2-44 - Los Olivos
Teléfono: 3107561463
San José De Cúcuta, Norte de Santander
Ciclo 160
Ruta 1439997281

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar
Acta de Verificación 32477466 del 27/08/2025
Usuario No. 406034, Proceso 27535683 por valor de \$330,234

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 27 de agosto de 2025, mediante acta 32477466, se evidenció la siguiente **Manipulación** en la cual se encuentra también la siguiente observación: Se visita predio en presencia del encargado; el predio funciona como vivienda familiar en estado habitado, con servicio monofásico y tarifa prepago. Se encuentra medidor marca Hexing N.º 14412456312 instalado en poste, con sellos de tapa de bornes normales y sellos de tapa principal normales. Se encontró medidor bicuerpo recargable en estado pospago, el cual el usuario no estaba recargando hace tiempo. Se toma carga inicial de R: 0 amperios. Se inspecciona acometida aérea encontrándose conforme. Se realizan pruebas al medidor con equipo AVM con resultado de error R: -1,41 %. Se retira medidor al laboratorio, ya que no recibe código de cierre de relé. Se instala medidor bicuerpo de la empresa, se realiza sellado de tapa de bornes y caja de medidor, y se instala sello de verificación rojo N.º 11853. Se deja servicio normalizado y el usuario permite realizar aforo.

La revisión en terreno fue atendida por Hermis Palacio identificado con número de cedula 1398893. 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	947	871.3912	1	825,599
Subsidio no Facturado	947	-523.0888	1	-495,365
TOTAL				330,234
TOTAL A PAGAR				330.234 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 32477466 del 27/08/2025
- Fotografías.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 27535683.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica
- Formato de cadena de custodia No. 15209.
- Sello de condenación No. 00011853.

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 66.2 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:

CDF	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 irregularidad 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 27/08/2025 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,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

PRUEBA DE ENTREGA - SOPORTE CLIENTES

REMITENTE: CENS S.A. E.S.P.		20251030036744
Nombre: IRINA LIZCANO NINO Y/O HERMIS PALACIO		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA:
Dirección: Avenida 46 2-44 - Los Olivos		
Teléfono: 3107561463		Registro o C.C.:
Municipio: San José De Cúcuta, Norte de Santander		TIPO DE COMUNICACIÓN (marque con una X)
Fecha de Envío: _____ Hora: _____		Aviso:
Medidor: _____ Ruta: 1439997281		Pliego de Cargos: ☒ X
Usuario: 406034 No Proceso 27535683		Citación:
RECIBIDO: (firma de quien recibe)		Acto aditivo:
		Interrupción de términos:
Nombre:		Rta General:
C.C.:		20251030036744
Teléfono:		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN: (marque con una X)
Fecha de entrega _____ Hora: _____		Casa sola: ☐
OBSERVACIONES:		Se trasladó ☐
		Casa vacía: ☐
		Fuerza mayor ☐
		Dir. Errada ☐
		Se negó a recibir ☐
		Dir. No existe ☐
		Zona alto riesgo ☐
		Cliente No permanece ☐
		No hay quien reciba ☐
		Faltan datos en dirección ☐
		se desconoce el cliente ☐

PRUEBA DE ENTREGA - SOPORTE CLIENTES

REMITENTE: CENS S.A. E.S.P.		20251030036744
Nombre: IRINA LIZCANO NINO Y/O HERMIS PALACIO		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA:
Dirección: Avenida 46 2-44 - Los Olivos		
Teléfono: 3107561463		Registro o C.C.:
Municipio: San José De Cúcuta, Norte de Santander		TIPO DE COMUNICACIÓN (marque con una X)
Fecha de Envío: _____ Hora: _____		Aviso:
Medidor: _____ Ruta: 1439997281		Pliego de Cargos: ☒ X
Usuario: 406034 No Proceso 27535683		Citación:
RECIBIDO: (firma de quien recibe)		Acto aditivo:
		Interrupción de términos:
Nombre:		Rta General:
C.C.:		20251030036744
Teléfono:		CAUSAS DE DEVOLUCIÓN: (marque con una X)
Fecha de entrega _____ Hora: _____		Casa sola: ☐
OBSERVACIONES:		Se trasladó ☐
		Casa vacía: ☐
		Fuerza mayor ☐
		Dir. Errada ☐
		Se negó a recibir ☐
		Dir. No existe ☐
		Zona alto riesgo ☐
		Cliente No permanece ☐
		No hay quien reciba ☐
		Faltan datos en dirección ☐
		se desconoce el cliente ☐