



FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	202613
PETENTE:	FLOREIRA PARRA / WILLIAN PACHECO
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	N/A
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030036747
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

20251030036747

Cúcuta, 22 de septiembre de 2025

Señor(a)(es)
FOLRELIA PARRA Y/O WILLIAN PACHECO
Calle 25 30-71 Belen - Divina Pastora
Teléfono: 3223582603
San José De Cúcuta, Norte de Santander
Ciclo 160
Ruta 1430020529

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar
Acta de Verificación 32245507 del 08/07/2025
Usuario No. 202613, Proceso 26745286 por valor de \$ 26,155

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 08 de julio de 2025, mediante acta 32245507, se evidenció la siguiente **Anomalía** en la cual se encuentra también la siguiente observación: se hace verificación de medidor con testigo Willian pacheco con Cc 88285622 en predio funciona vivienda familiar habitada con servicio monofasico en tarifa recargable se encuentra medidor bicuerpo marca hexing número 14437199954 instalado en poste dejado en servicio directo por el turno CENS. se retira medidor en falla y se envía a laboratorio cens. se instala medidor bicuerpo Reubicado y se deja sellado con servicio normalizado se habla con usuario via telefonica y se deja repetidor con vecino.

La revisión en terreno fue atendida por Willian Pacheco identificado con número de cedula 88285622. 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	75	871.8147	1	65,386
Subsidio no Facturado	75	-523.0888	1	-39,231
TOTAL				26,155
TOTAL A PAGAR				26.155 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 32245507 del 08/07/2025
- Fotografías.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 26745286.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica
- Formato de cadena de custodia No. 14312.

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	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.

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

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 3**, 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 3. Por promedio General estrato.

Fórmula:

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

De donde:

CDF	Consumo dejado de facturar total (en kilovatios hora mes).
CPG	Consumo Promedio General (en kilovatios hora/mes).
TP	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la anomalía en meses
ΣCF	Sumatoria Consumos anteriores facturados.

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 08/07/2025 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,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO