



FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	682067
PETENTE:	INGRID VANESA TORRES SANDOVAL
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	N/A
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030037130
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 2010 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

20251030037130

Cúcuta, 24 de septiembre de 2025

Señora
INGRID VANESA TORRES SANDOVAL
Kdx 21 -5- A - Vereda El Portico
Teléfono: 3133239848
Cúcuta, Norte de Santander
Ciclo 160
Ruta 1430026085

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar
Acta de Verificación 32380700 del 14/08/2025
Usuario No. 682067, Proceso 27230074 por valor de \$ 59,411

Estimada señora:

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 14 de agosto de 2025, mediante acta 32380700, se evidenció la siguiente **anomalía** en la cual se encuentra también la siguiente observación: Se visita predio en presencia del familiar. El predio funciona como vivienda familiar en estado habitado, con servicio monofásico en tarifa prepago. Se encuentra medidor marca Hexing con número de medidor 14308114173 instalado en el poste, el cual se encontraba en servicio directo dejado por el turno de reparaciones. El medidor no recibe señal de comunicación con el repetidor y presenta hormigas internamente. Se realiza cambio e instalación de medidor RU recargable. Se sella tapa bornera y se deja servicio normalizado.

De acuerdo a las observaciones del revisor consignadas en el acta y según las pruebas realizadas por el laboratorio en donde el informe dictamina que:

El medidor retirado se envió al Laboratorio de Calibración y ensayos de medidores de energía eléctrica de CENS S.A. E.S.P., arrojando informe de inspección No. 19192783, el cual describe lo siguiente:

Sellos del medidor:

POSICIÓN	TIPO	COLOR	SERIE	EMPRESA	RESULTADO	OBSERVACIONES
1 TAPA PRINCIPAL	ADHESIVO	PLATEADO	2018026775	CENS	Conforme	CONFORME

Observaciones

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

- Medidor presenta tarjeta electrónica con daño internamente. presenta errores fuera de clase en el ensayo de exactitud numeral 4.4.2 de la norma NTC 4856.

Medidor No Conforme.

Certificado de calibración y ensayos No. 008337

CONDICIONES DE ENSAYOS Y CALIBRACIÓN					RESULTADOS DE CALIBRACIÓN							
Energía - Dirección de flujo		Activa		Importada	PUNTOS DE CALIBRACIÓN			MÉTODO		NTC 4856:2023		Evaluación de la Conformidad
Tensión especificada (V) :		120		4.4.2.2								
Corriente especificada (A) :		5			Corriente para el ensayo	Factor de Potencia	Tipo de Carga (Fases)	Error (%)	Uep (%)	Factor de Cobertura	Lep (±)	
RESULTADOS DE ENSAYOS												
NTC 4856:2023	ENSAYO		EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD									
4.4.4.1	Corriente de Arranque		CEAR		l min	1	T					
4.4.5	Funcionamiento sin Carga		CEFC		5% In	1	T	4.93	0.40	4.02	1.80	NCEEX
4.4.3.2	Verificación de la Constante		CEVC		100% In	1	T	-0.313	0.051	2.01	1.20	CEEX
	Error (%)	0.02	Uep (%)	0.30	100% In	1	R					
	Dosificación 1		Dosificación 2		100% In	1	S					
Lectura Inicial (kWh)	8778.01		8780.07		100% In	1	T					
Lectura final (kWh)	8780.00		8782.06		100% In	0.5i	T	0.210	0.058	2.01	1.20	CEEX
Energía Aplicada (kWh)	2.000		2.000		100% In	0.8c	T	-0.413	0.053	2.01	1.20	CEEX
	Serie		Tipo		100% In	0.5c	T					
	Color		Estado		Imax	1	T	-0.523	0.066	2.16	1.20	CEEX
Sellos Instalados	8026775		ADHESIVO		RESULTADO DE EXACTITUD (CALIBRACIÓN)					NCEEX		
Sellos en Verificación Inicial	PLATEADO				CONFORMIDAD DEL MEDIDOR					NO CONFORME		

- Informe de inspección No. 19192783.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 27230074.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica
- Formato de cadena de custodia.

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:

De donde:

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

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 14/08/2025 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