

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 1526	
PETENTE: AMAIRA MARIA BALLESTEROS MADARIAGA	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: N/A	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030037174	
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

20251030037174

Cúcuta, 24 de septiembre de 2025

Señor(a)(es)
AMAIRA MARIA BALLESTEROS MADARIAGA
Avenida 25 31-47 - Belen
Teléfono: 3143638146
San José De Cúcuta, Norte de Santander
Ciclo 160
Ruta 1439995104

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar
Acta de Verificación 32513558 del 29/08/2025
Usuario No. 1526, Proceso 27643591 por valor de \$130,645

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 29 de agosto de 2025, mediante acta 32513558, se evidenció la siguiente **Derivación** en la cual se encuentra también la siguiente observación: Se visita predio en presencia de propietario, el predio funciona vivienda familiar en estado habitado con servicio monofasico con tarifa prepago sin saldo de -2 kilovatios, se encuentra medidor marca HEX con número de medidor 14456015636 instalado en poste, los sellos de tapa de bornes y los sellos de tapa principal normales, se toma carga inicial de R 1 amperio, se encontró una derivación de la red en alambre calibre 12 con carga de 5.5 amperios y tensionado a 120 voltios, no se realizan pruebas de medidor con equipo AVM por falla de configuración, se cambia medidor por falla de configuración, se realiza sellado de tapa de bornes y caja de seguridad, se instala sello de verificación número 2811, se deja servicio de energía normalizado, usuario permite aforo y el medidor se retiró para laboratorio.

La revisión en terreno fue atendida por Amaira Ballesteros identificado con número de cedula 37391379. 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	300	871.3912	1	261,417
Subsidio no Facturado	300	-435.9074	1	-130,772
TOTAL				130,645
TOTAL A PAGAR				130.645 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 32513558 del 29/08/2025
- Fotografías.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 27643591.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica
- Formato de cadena de custodia No. 15253.
- Sello de condenación No. 00002811.

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 66.1 Numeral 1 Literal b**, donde se expone lo siguiente:

Cláusula 66.1 Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de derivaciones o conexiones no autorizadas por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición:

Numeral 1. Cuando el suscriptor o usuario permite el censo de carga o aforo al interior del inmueble.

Literal b. Por aforo específico conectado a la derivación no registrado por el medidor.

Fórmula:

$$CDF = (ANR * TP)$$

De donde:

CDF	Consumo dejado de facturar. Aforo de los aparatos eléctricos no registrados por el equipo de medida, que consiste en la sumatoria de la energía estimada consumida en kilovatios por los equipos en un período de un mes.
ANR	
TP	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

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 29/08/2025 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.		20251030037174
Nombre: AMAIRA MARIA BALLESTEROS MADARIAGA Y/O AMAIRA BALLESTEROS		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA:
Dirección: Avenida 25 31-47 - Belen		
Teléfono: 3143638146		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: 1439995104		Pliego de Cargos: ☒ X
Usuario: 1526 No Proceso 27643591		Citación:
RECIBIDO: (firma de quien recibe)		Acto aditivo:
		Interrupción de términos:
Nombre:		Rta General:
C.C.:		20251030037174
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.		20251030037174
Nombre: AMAIRA MARIA BALLESTEROS MADARIAGA Y/O AMAIRA BALLESTEROS		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA:
Dirección: Avenida 25 31-47 - Belen		
Teléfono: 3143638146		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: 1439995104		Pliego de Cargos: ☒ X
Usuario: 1526 No Proceso 27643591		Citación:
RECIBIDO: (firma de quien recibe)		Acto aditivo:
		Interrupción de términos:
Nombre:		Rta General:
C.C.:		20251030037174
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 ☐