

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	403987
PETENTE:	NELLY SEPULVEDA Y/O NESTOR ORTEGA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	N/A
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030038030
Fecha de fijación:	10/11/2025
Fecha de desfijación:	14/11/2025
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

20251030038030

Cúcuta, 30 de septiembre de 2025

Señor(a)(es)
NELLY SEPULVEDA Y/O NESTOR ORTEGA
Calle 21 9-20 - Toledo Plata
Teléfono: 3112862416
San José De Cúcuta, Norte de Santander
Ciclo 160
Ruta 1433704225

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar
Acta de Verificación 32518385 del 01/09/2025
Usuario No. 403987, Proceso 27656196 por valor de \$188,569

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 01 de septiembre de 2025, mediante acta 32518385, se evidenció la siguiente **Derivación** en la cual se encuentra también la siguiente observación: se visita predio en presencia de nestor ortega ,en el predio funciona vivienda familiar en estado normal con servicio normal con tarifa residencial se encuentra medidor marca hexing numero de medidor 20245373 instalado en fachada sin sello de la tapa de bornes , sin sellos de la tapa principal ,medidor con bornera quemada sin tornillos . se toma carga inicial 5.5 amp acometida 2x6 se encuentra en servicio directo sin entrar al medidor tensionado a 120 voltios disponible para el aforo del predio no se realiza pruebas al medidor con equipo avm se le ofrece medida recargable usuario acepta , se retira medidor para laboratorio se embala en presencia del usuario se instala medidor bicuerpo prepago para blindar medida, se deja servicio de energía normalizada , usuario permite realizar aforo , se instalo sello identificacion rojo número 2345

La revisión en terreno fue atendida por Nestor Ortega identificado con número de cedula 88025256. 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	541	871.3912	1	471,422
Subsidio no Facturado	541	-522.8347	1	-282,853
TOTAL				188,569
TOTAL A PAGAR				188.569 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 32518385 del 01/09/2025
- Fotografías.
- Histórico de consumos.
- Liquidación de energía mediante el proceso No. 27656196.
- Formato de declaración, traslado del medidor y notificación electrónica
- Formato de cadena de custodia No. 14083.
- Sello de revisado No. 00002345.
- Sello de identificación No. 4447.

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 periodo 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 01/09/2025 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,

Belkys Z. Tolosa.

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO