

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	61552
PETENTE:	HENRY MALDONADO VELASQUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020000030 - 05/01/2026 Y 20261020000179 - 06/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030000531 - 07/01/2026
Fecha de fijación:	23/01/2026
Fecha de desfijación:	29/01/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone: "Notificación por aviso: Cuando se desconoce 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."</small>	

CE7214

San José de Cúcuta, 07 de enero de 2026

20261030000531

Señor

**HENRY MALDONADO VELASQUEZ**

CLL 19N 5-109 - PESCADERO

Teléfono: 3222010614

Correo electrónico: maldonadohenry107@gmail.com

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020000030 de fecha 05 de enero de 2026  
Respuesta al radicado 20261020000179 de fecha 06 de enero de 2026  
Número de expediente: 000000080644– Proceso: 29127611

Estimado señor Henry:

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Se tiene que las solicitudes con radicados 20261020000030 del 05/01/2026 y 20261020000179 del 06-01-2026 fueron remitidos por la misma persona, observándose que contienen la misma petición, por lo cual nuestra empresa procede a emitir respuesta bajo la figura de unidad de materia.

En razón a lo anterior y en atención al escrito presentado en CENS S.A E.S.P., con fecha y radicado mencionados en el asunto, a través del cual pretende lo siguiente:

*"sé de la devolución del saldo a favor toda vez que cancelo dos veces la factura."*

En atención a su requerimiento, procedimos a revisar nuestro sistema comercial, encontrando que la Cuenta N.º **61552**, a nombre de HENRY MALDONADO VELASQUEZ, asociada al inmueble con dirección CLL 1BN 5-109 - PESCADERO del municipio de Cúcuta, presenta un saldo a favor de \$221.600 (Doscientos veintiún mil seiscientos pesos).

Para poder realizar la devolución del saldo a favor a otra cuenta del servicio de energía, es necesario que el solicitante remita los siguientes documentos:

#### Persona natural:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Para solicitudes de devoluciones por cobro indebido, es necesario presentar las facturas canceladas. En caso de no contar con ellas, se debe acreditar el vínculo con el inmueble, considerando lo siguiente: si se trata de un propietario, el tiempo de propiedad del inmueble; y si es arrendatario, la duración del contrato de arrendamiento.
- RUT con vigencia actualizada no mayor a 30 días. En caso de no disponer del RUT, deberá presentar carta de no declarante.

### Persona Jurídica:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- RUT con vigencia actualizada no mayor a 30 días.
- Certificado de Existencia y Representación Legal CERL con fecha de expedición no superior a 90 días.

Si el solicitante no presenta el CERL o el RUT en físico, se debe consultar en el Registro Único Empresarial y Social [RUES](#) para verificar la autenticidad del representante legal vigente.

### Adicional a lo anterior:

- Facturas canceladas en original o el comprobante de pago que emita el punto de recaudo autorizado, cuando el pago no se haya realizado con la factura.
- Si el usuario solicita que la devolución se realice a través de consignación, se deberá aportar el certificado Bancario, con una vigencia no mayor a 90 días, donde se informe nombre completo, número de cédula, entidad, tipo y número de cuenta.
- Cuando se trate de una devolución por pago doble, se puede aceptar una sola factura.

### Si el pago fue realizado en plataforma virtual:

- Si corresponde al botón de pagos PSE (página de CENS) deberán aportar el comprobante de FacturaWeb, este contiene datos que permiten verificar la información como CUS, fecha, valor, banco, numero de factura, estado transacción o el comprobante emitido por la entidad financiera (notificación de pago en línea).
- En caso de no contar con el soporte de FacturaWeb, será válida la certificación bancaria la cual deberá tener los siguientes datos: referencia de pago o número de cupón, valor de pago, fecha de pago, CUS.
- Para los demás pagos virtuales (diferentes al botón de pagos) deberán aportar el comprobante que emita la entidad financiera con la notificación de pago en línea que contenga datos que permitan revisar la transacción (CUS, fecha, valor, banco, numero de factura, estado transacción).

Si la solicitud es realizada por un tercero, además de los documentos anteriores, deberá presentar la debida autorización o poder que lo faculte para actuar en su nombre, sin necesidad de autenticación.

Al validar la documentación remitida, no se observa que cumpla con la totalidad de los requisitos. Por lo tanto, en esta oportunidad no es posible realizar la devolución del saldo solicitado hasta tanto se adjunte la totalidad de la documentación.

Quedamos atentos a la remisión de los documentos faltantes para así, proceder con lo solicitado. Información puede ser remitida a través de nuestras oficinas de atención presencial, por medio de nuestro correo electrónico [cens@cens.com.co](mailto:cens@cens.com.co) o a través del Asesor Virtual.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia a través del siguiente enlace:



Centrales Eléctricas del Norte de Santander 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,



**JOSE LUIS PAEZ OCHOA**  
TRABAJADOR EN MISIÓN – CANAL ESCRITO