

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	528554
PETENTE:	LILIANA LOZANO
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020032048 - 22/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030000736 - 08/01/2026
Fecha de fijación:	27/01/2026
Fecha de desfijación:	02/02/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 23 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."</small>	

CE7214

Cúcuta, 08 de enero de 2026

Señora

**LILIANA LOZANO**

Dirección: Kra 2 número 4-74 barrio El Comercio

Gamarra, Cesar

20261030000736

Asunto: Respuesta al radicado 20251020032048 de fecha 22/12/2025

Número de expediente: 000000146058 Usuario 528554

Estimada señora Liliana,

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.

La señora Liliana Lozano presentó escrito ante CENS S.A E.S.P con radicado y fecha del asunto en el que actuando en calidad de usuaria del servicio de energía eléctrica con código de cliente número 528554, solicita la devolución del dinero pagado el día 12/12/2025 por factura que ya estaba pagada, cuyo valor a cancelar era \$337.475 y por error se pago \$726.553, indica que la devolución se debe generar a nombre de Liliana Lozano identificada con cédula No.37.721.294 cliente número 528554 por valor de \$389.078.

De acuerdo con el contenido de la petición y para dar respuesta a la misma, nos permitimos indicar que se realizó consulta en el sistema empresarial del cliente 528554 identificando pago realizado por \$726.553 el día 12/12/2025, dicho pago amortizó la factura No. 1086466211 del 20/11/2025 por valor de \$337.475 pesos, lo que generó que quedara un saldo a favor de 389.078 pesos en la cuenta 528554.

Sin embargo, el día 19/12/2025 se emitió la factura No. 1087197844 de fecha 19/12/2025 por valor de \$ 331,601, dicho valor se cruzó con el saldo a favor, por lo que para este periodo el cliente 528554 no generó un saldo pendiente de pago sino que quedo pendiente un saldo a favor de -57,477.

En este orden de ideas, el cliente presenta un saldo a favor de -57,477, por ello, para proceder con la devolución de saldo a favor, se debe cumplir con los requisitos para el trámite, los cuales se detallan a continuación:

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.

- 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.
- 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, y al no aportarse documentación para la devolución del saldo a favor no es procedente acceder a lo solicitado, por ello se le sugiere presentar una nueva solicitud cumpliendo con la totalidad de requisitos la cual podrá remitir al buzón [cens@cens.com.co](mailto:cens@cens.com.co) o radicar por escrito la solicitud en la ventanilla de radicación de documentos de CENS.

Recuerde, que puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co), dando clic al botón Servicios en línea y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

En nuestra empresa 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 código QR:



El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Cordialmente,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO  
Número de procesos: 29016830-29017065