CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: 0
PETENTE: MAGALY SANJUAN BALLESTEROS
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020026635 - 14/1072026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030041037 - 04/11/2026
Fecha de fijación: 05/11/2026
Fecha de desfijación: 11/11/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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."

Vigilado Superservicios

CE7214

Cúcuta, 04 de noviembre de 2026

20261030041037

Señora
MAGALY SANJUAN BALLESTEROS
Correo electrónico: magalysan1517@gmail.com

Asunto: Respuesta a radicado 20261020026635 de fecha 14/10/2026
Número de expediente: 202300400

Reciba un cordial saludo Estimada señora Magaly,

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.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D - Gestión Comercial de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

La Señora Magaly Sanjuan Ballesteros, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 14/10/2026, radicado con el número 20261020026635, en el que remite correo electrónico manifestando: *"Buenos días, lo que pasa es que yo pagué el recibo del mes pasado 2 veces como hago para el saldo del recibo".*

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de atender adecuadamente su solicitud, le informamos que, una vez revisada la información remitida, se realizó la validación del nombre indicado y del correo electrónico desde el cual fue presentada la petición; sin embargo, no fue posible identificar una cuenta de usuario asociada en nuestros sistemas de información que permita ubicar el servicio objeto de su requerimiento y efectuar el análisis correspondiente.

Asimismo, se evidenció que la comunicación presentada no suministra información suficiente para individualizar el caso, toda vez que no se relacionan datos esenciales como el número de cliente o usuario, la dirección del inmueble objeto de la solicitud y demás datos básicos necesarios para la gestión del requerimiento.

Por lo anterior, la información aportada resulta insuficiente para adelantar el estudio de fondo de su requerimiento.

No obstante, le informamos que los requisitos para la devolución de un pago doble efectuado son los siguientes:

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.

Administradores de copropiedad:

- **Copropiedades jurídicamente constituidas:**

Administrador de la Copropiedad: Certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica. Vigencia no mayor a tres (3) meses.
- **Copropiedades que jurídicamente no están constituidas:** El saldo se aplicará como saldo a favor en las facturas. Si el peticionario no está de acuerdo se debe presentar los siguientes documentos:

Comunicación escrita de autorización del 100% de los propietarios de los inmuebles que conforman la copropiedad, donde autorizan a hacer el trámite de devolución ante la Empresa.
Copia de documento que certifique la propiedad de cada inmueble y documento de identidad del propietario.
- **Propietario del edificio:**

Certificado de Libertad y tradición el cual se puede consultar en la Ventanilla Única de Registro VUR.

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.
- Certificación Bancaria 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.

Asimismo, le indicamos que cuando el saldo a favor del usuario sea menor o igual a $50,000, se sugiere abonar el saldo a su próxima factura, y el sistema automáticamente realiza la aplicación del valor. De no acceder, se procede con el trámite de devolución.

Amablemente le informamos que el presente trámite podrá ser gestionado a través de los siguientes canales de atención:

- **Página Web:** Diligenciando el formulario en la opción Radica tu PQR.
- **Ventanilla de radicación:** Entrega tu solicitud por escrito en la ventanilla de radicación de documentos de CENS.
- **Correo electrónico:** Envía tu solicitud al buzón cens@cens.com.co.

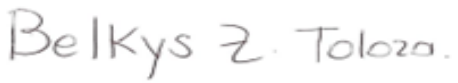
En consecuencia, para poder gestionar oportunamente su solicitud, agradecemos radicar nuevamente la petición a través de cualquiera de nuestros canales de atención, indicando de manera clara el nombre completo del peticionario, número de identificación, número de cliente o usuario del servicio de energía, dirección del inmueble, número telefónico de contacto, dirección de correo electrónico para notificaciones y una descripción detallada de la solicitud que desea presentar.

Una vez se cuente con la información requerida, nuestra empresa procederá a realizar el análisis correspondiente y brindará una respuesta dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Quedamos atentos ante cualquier duda adicional que pueda surgir, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115 o #515 o al WhatsApp 3232315115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic en sede electrónica o eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

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 mediante el siguiente QR que podrás escanear:

Cordialmente,



BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 32399003