

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	568976
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020007689 - 30/03/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030015014 - 22/04/2025
Fecha de fijación:	05/05/2025
Fecha de desfijación:	09/05/2025
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2010 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, 22 de abril de 2025

20251030015014

Señores

CLARO COLOMBIA Número de cliente: **568976**

Sitio Atc Ocaña Plaza 158853

Teléfono: 6789876

Ocaña, Norte De Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020007689 de fecha 30/03/2025
Número de expediente: 202314112

Apreciados señores,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

Claro Colombia presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito radicado con el número 20251020007689 el 30 de marzo de 2025, en el que informa la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector donde se encuentra ubicado el predio de la antena de Claro Telecomunicaciones, situación que afecta la prestación de sus servicios. Por lo anterior, solicita el restablecimiento del servicio eléctrico a la mayor brevedad posible.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de dar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, según la validación realizada en el informe del evento por interrupción del servicio, se identificó la asociación al interruptor GAMC3, los arranques y la operación del transformador 5T00577, correspondiente al código de usuario 568976. De manera general, se evidencia que el transformador opera con normalidad, por lo que actualmente se encuentra activo.

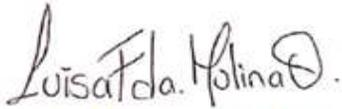
Es importante mencionar que existen factores externos que pueden impactar la red de forma temporal, tales como condiciones climáticas o eventos no programados. Estos casos pueden ser reportados por nuestros usuarios a través de la línea gratuita nacional 018000414115 y son atendidos oportunamente por nuestras cuadrillas técnicas

En caso de requerir información adicional, le recordamos que contamos con un canal de atención, diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida, oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co, haciendo clic en el botón 'Sede electrónica' y seleccionando la opción 'Asesor Virtual'. Con

gusto estaremos a su disposición para atenderle en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

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.

Atentamente,



LUISA FERNANDA MOLINA OLAVE
Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso: 25704279