

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	606769
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020008227 - 03/04/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030015425 - 24/04/2025
Fecha de fijación:	05/05/2025
Fecha de desfijación:	09/05/2025
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

Cúcuta, 24 de abril de 2025

20251030015425

Señores

CLARO COLOMBIA Número de cliente: **606769**

Reubicacion 2Cttorrepetecostes 160098

Teléfono: 301257558

Villa Del Rosario, Norte De Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20251020008227 de fecha 03/04/2025
Número de expediente: 202312616

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 en CENS S.A. E.S.P. un escrito, radicado con el número 20251020008227 el 03/04/2025, 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 está afectando el funcionamiento de sus servicios, por lo cual solicita el restablecimiento del suministro eléctrico a la mayor brevedad posible.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, tras validar el informe del evento por interrupción del servicio, se evidenció que el transformador identificado con el código 1T02664, asociado al usuario 606769, no presenta registros de interrupciones durante el periodo mencionado.

Es importante señalar que existen factores externos que pueden afectar de manera eventual la continuidad del servicio eléctrico, tales como condiciones climáticas adversas, intervenciones de terceros o eventos fortuitos no programados. Estos casos son atendidos oportunamente por nuestras cuadrillas técnicas, una vez son reportados a través de nuestra línea gratuita nacional de atención 018000 414 115.

Adicionalmente, cabe destacar que la Norma Técnica Colombiana NTC 2050, en su sección 702 relativa a sistemas de reserva opcionales, establece que este tipo de sistemas se instalan como fuentes alternas de energía para edificaciones comerciales, industriales, agrícolas y residenciales, particularmente cuando una eventual interrupción del suministro pueda generar inconvenientes, interrupciones de procesos, o daños a productos o

sistemas. Por lo tanto, se recomienda a los usuarios que operan equipos críticos considerar este tipo de soluciones preventivas, a fin de mitigar impactos ante posibles eventualidades externas.

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

Tecnólogo D Atención Clientes Soporte

Proceso: 25748376