

<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020012514 - 23/05/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030022231 - 12/06/2025
Fecha de fijación:	04/07/2025
Fecha de desfijación:	10/07/2025
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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 setiro del aviso."</small>	

CE7214

Cúcuta, 12 de junio de 2025

20251030022231

Señores

**CLARO COLOMBIA**

Dirección: Carrera 3ra # 15-59

Teléfono: 6555565

Morales, Bolívar

Asunto: Respuesta a radicado 20251020012514 de fecha 23/05/2025  
Expediente: 202307753

Reciban un cordial saludo Estimados señores,

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:

Los señores Claro Colombia, presentaron en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 23/05/2025, radicado con el número 20251020012514, en el que informan la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio Antena de Claro Telecomunicaciones. Esta situación está afectando el funcionamiento de los servicios, solicita pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de dar una respuesta a su petición, le informamos que, una vez validada la información aportada dentro de la solicitud, no fue posible identificar el número de usuario asociado, ni la dirección del inmueble registrada en nuestro sistema comercial, dado que, el usuario 5476565 no se encuentra registrado en nuestro sistema comercial, así como tampoco con la dirección Carrera 3ra # 15-59 Bolívar, Morales se encuentra posible obtener una cuenta de usuario en nuestra base de datos.

Por lo anterior, le indicamos que, para atender su requerimiento, es necesario indicar datos precisos de ubicación del inmueble (dirección, barrio, ciudad), lo cual podrá radicar a través de nuestros diferentes canales de atención, así como el número de cliente que registra en la facturación de energía, ubicado en la parte superior derecha de la factura. Una vez presente la información necesaria, la empresa procederá a dar trámite a la solicitud.

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](http://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.

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,

Belkys Z. Tolosa.

**BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA**

**TECNOLOGO D CANAL ESCRITO**

Proceso: 26395757