



FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 565863	
PETENTE: CLARO COLOMBIA	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020012485 - 23/05/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030022411 - 13/06/2025	
Fecha de fijación: 02/07/2025	
Fecha de desfijación: 08/07/2025	
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 retiro del aviso."	



7214

Cúcuta, 13 de junio de 2025

20251030022411

Señores

CLARO COLOMBIA

Dirección: Finca Franja de Gaza, Corregimiento Villas de San Andres

Correo: teresuelvo@superservicios.gov.co

Aguachica, Cesar

Asunto: Radicado de entrada 20251020012485 del 23/05/2025
Expediente: 202143478

Reciba un cordial saludo,

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, La Tecnólogo D - Canal escrito 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:

CENS S.A. E.S.P., recibió un escrito de radicado y fecha relacionados en el asunto, en el que la Superintendencia de Servicios Públicos y Domiciliarios traslada solicitud de la empresa Claro Colombia. En dicho escrito, la empresa Claro Colombia manifiesta que el motivo y petición de su solicitud, radica en la ausencia del fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una respuesta de fondo a su petición, nos permitimos informar que, una vez realizada la búsqueda del usuario que relaciona en nuestro sistema de administración comercial, no nos es posible identificarlo por el número 565863 ni por la dirección asociada, Finca Franja de Gaza, Corregimiento Villas de San Andres.

Así las cosas, nos permitimos solicitar respetuosamente que presente nuevamente su solicitud mencionando el usuario en el cual ha presentado las presuntas fallas en la prestación del servicio de energía.

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de césar y bolívar): las 24 horas del día.

Asimismo, recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co, opción atención a la ciudadanía

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

y luego servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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,



FABIOLA ANDREA VILLABONA MORENO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 26396156