

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 62225		
PETENTE: CLARO COLOMBIA		
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020012707 - 26/05/2025		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030022476 - 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."		

CE7214

Cúcuta, 13 de junio de 2025

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 62225

Correo electrónico: no@gmail.com

Dirección: Finca Lucitania

Teléfono 855658563

Gamarra, Cesar

20251030022476

Asunto: Respuesta al radicado 20251020012707 de fecha 26/05/2025

Número de expediente: 202510134

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 – 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:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 26/05/2025, radicado con el número 20251020012707, en el que remiten traslado por competencias en nombre de Claro Colombia quienes manifiestan ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones. Esta situación está afectando el funcionamiento de los servicios. Solicito su pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que, se procedió a remitir la solicitud con nuestra área encargada, la cual bajo revisión No. 32191115 efectuada el 12/06/2025, informa lo siguiente:

"Se realiza validación de la solicitud y se informa que actualmente el circuito se encuentra con servicio normal, cabe mencionar que no se tienen reportes de ningún otro usuario conectado al transformador 1T01706 en el cual manifiesten fallas en el servicio de energía. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda al usuario de la solicitud que realice revisión de sus redes internas para descartar algún daño en las redes de su propiedad."

De acuerdo con lo anterior, informamos que no se evidencia falla en el servicio de energía al usuario, por lo anterior, los invitamos a realizar validación de las instalaciones internas con personal externo capacitado, en búsqueda de confirmar la posible falla presente.

Así pues, reiterar que CENS S.A E.S.P tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO