

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	251525
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020012682 - 26/05/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030022804 - 16/06/2025
Fecha de fijación:	03/07/2025
Fecha de desfijación:	09/07/2025
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, 16 de junio de 2025

Señores

CLARO COLOMBIA

Calle 5 Norte N° 36 – 67

Aguachica, Cesar

20251030022804

Asunto: Respuesta al radicado 20251020012682 de fecha 26/05/2025

Número de expediente: 000000138646

Estimados Señores Claro Colombia,

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., escrito el 26 de mayo de 2025, radicado con el número 20251020012682, identificado con numero de usuario 251525, donde informa de ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones por tal motivo la situación está afectando el funcionamiento de los servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que el peticionario relaciona en su solicitud el código 251525, sin embargo, este no coincide con ninguna cuenta de nuestro sistema en el municipio de Aguachica, y adicionalmente Claro Colombia, es titular de muchas cuentas ubicada en toda el área de influencia de CENS, por lo cual no fue posible identificar la cuenta que presentaba dicho inconveniente.

Dado lo anterior lo invitamos a presentar nuevamente su requerimiento aportando un dato que permita identificar la cuenta tal como código de cliente, numero de medidor, entre otros, el cual puede ser presentado a través de nuestros canales de atención habilitados como nuestras oficinas de atención, el correo soporte.clientes@cens.com.co o en la página web de CENS en el apartado de servicios en línea, radica tu PQR. <https://www.cens.com.co/>.

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic al botón Servicios en línea y 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,



JESSICA PAOLA LOPEZ VALDERRAMA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso 26472500