

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 55555	
PETENTE: CLARO COLOMBIA	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020013192 - 30/05/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030023274 - 19/06/2025	
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, 19 de junio de 2025

20251030023274

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 55555

Dirección: Calle 2F No. 22-71 barrio Nueva España

Correo electrónico: no@gmail.com

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020013192 de fecha 30/05/2025

Número de expediente: 202510012 – Proceso: 26531513

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 30/05/2025, radicado con el número 20251020013192, en el que realizan traslado por competencias en nombre de los señores Claro Colombia, quienes informan la 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 realizar las validaciones correspondientes, de lo cual, una vez consultada nuestra base de datos de los informes operativo e informe de reporte de eventos por llamadas, informamos que el usuario 55555 asociado al transformador 1T01885 y alimentador BELC31 no registra interrupciones el día 30 de mayo, así mismo es importante informar que tampoco se registran llamadas de informe de eventos para este día por parte de ningún otro usuario del sector.

Teniendo en cuenta lo anterior, le recomendamos al usuario realizar validación de las redes internas para descartar daños en las redes de su propiedad. Esperamos haber atendido satisfactoriamente su solicitud, adicionalmente le recordamos que CENS dispone de varios canales de atención por los cuales puedes realizar sus solicitudes con el fin de darle más opciones de acuerdo con sus necesidades:

- Realizar solicitud en la página web de CENS a en la opción Chat en línea.

- Realizar solicitud en la página web de CENS a través del Asesor Virtual.
- En las Oficinas de atención al cliente, contando con la información requerida para el trámite durante la atención.
- Por contacto telefónico a través de la línea de atención a los clientes 018000414115.
- Realizar solicitud en la página web de CENS en la opción Portal de Autogestión, aportando los requisitos necesarios.

Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO