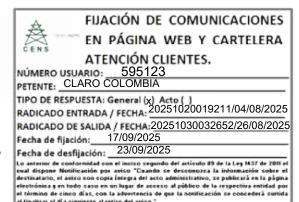


## CE7214

Cúcuta, 26 de agosto de 2025





20251030032652

Señores

Asunto:

**CLARO COLOMBIA** Usuario **595123** Carrera 16 # 6 – 74 Barrio Centro

Aguachica, Cesar

Respuesta a radicado 20251020019211 de fecha 04/08/2025

al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."

Expediente: 202317311

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:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia la solicitud de los señores Claro Colombia, mediante escrito presentado en CENS S.A E.S.P., el 04/08/2025, radicado con el número 20251020019211, en el cual informa sobre la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones. Indica que esta situación está afectando el funcionamiento de los servicios y solicita 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 según proceso N° 27338942 se llama al usuario y argumenta que ya tiene servicio normal, fecha 2025-08-05.

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, 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.

Cordialmente,

Belkys Z. Toloza BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 27338619