

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	659565
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA	20251020019909/12/08/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA	20251030033538/01/09/2025
Fecha de fijación:	17/09/2025
Fecha de desfijación:	23/09/2025
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, 01 de septiembre de 2025

20251030033538

Señores

CLARO COLOMBIA

Dirección: Buenos Aires, Barrio Maria Auxiliadora
Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta a radicado 20251020019909 de fecha 12/08/2025
Expediente: 202516739

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, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 12/08/2025, radicado con el número 20251020019909, en el que traslada por competencia la solicitud para informar sobre 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 atender su petición le informamos que el peticionario relaciona en su solicitud el código de usuario 659565, sin embargo, este no coincide con la dirección suministrada por el usuario, adicionalmente Claro Colombia, es titular de muchas cuentas ubicadas en toda el área de influencia de CENS y la búsqueda por NIT de la compañía es extensiva.

Por lo anterior, le indicamos que, para atender su requerimiento, es necesario indicar datos precisos de ubicación del inmueble (dirección, barrio, ciudad), lo cual podrá radicar a través de nuestros diferentes canales de atención, así como el número de cliente que registra en la facturación de energía, ubicado en la parte superior derecha de la factura. Una vez presente la información necesaria, la empresa procederá a dar trámite a la solicitud.

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,

Diego Rangel.

DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 27416656

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

Línea de atención nacional **01 8000 414115** · Correo atención al usuario cens@cens.com.co · www.cens.com.co · Síguenos en:    