

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	595123
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020020213/14/08/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030034158/04/09/2025
Fecha de fijación:	17/09/2025
Fecha de desfijación:	23/09/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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, 04 de septiembre de 2025

20251030034158

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 595123
Dirección: CRA 16 6 - 74 (595123) - CENTRO
Teléfono 604 5845954
Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020020213 de fecha 14/08/2025
Número de expediente: 202317311 – Proceso: 27477064

Estimados señores Claro,

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 (e) – 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:

Se tiene que las solicitudes con radicados 20251020020213 del 14/08/2025 y 20251020020314 del 15-08-2025 fueron remitidos por la misma persona, observándose que contienen la misma petición, por lo cual nuestra empresa procede a emitir respuesta bajo el instituto procesal de unidad de materia

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Traslado a CENS S.A. E.S.P., un escrito el 14/08/2025, radicado con el número 20251020020213 y el 15/08/2025 bajo radicado 20251020020314, en el que CLARO COLOMBIA manifiesta FALLA EN FLUIDO ELECTRICO.

En atención a su solicitud y con el propósito de brindarle una solución integral, nos permitimos informarle que se procedió a generar el evento No. 27477356, donde se reportó que:

“se reinicia totalizador En el equipo de medida, se verifica trafo conectado normal”

En CENS, creemos firmemente que trabajando de la mano con nuestros usuarios podemos construir soluciones que respondan a sus necesidades y contribuyan al desarrollo de nuestras comunidades. Le recordamos que contamos con diversos canales de atención a través de los cuales puede realizar sus solicitudes, brindándole así 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,



JOSE LUIS PAEZ OCHOA
TECNOLOGO D (E) - CANAL ESCRITO