

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1077678
PETENTE:	CLARO - JEAN PIERO LARIOS LARIOS
TIPO DE RESPUESTA:	General (x) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020022524/11/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030038382/01/10/2025
Fecha de fijación:	20/10/2025
Fecha de desfijación:	24/10/2025
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, 01 de octubre de 2025

20251030038382

Señores

CLARO - JEAN PIERO LARIOS LARIOS – Usuario No.1077678

Correo electrónico: adasdad@gmail.com

Finca Medio Paso, corregimiento la pedragosa, corregimiento la Esperanza
Villa del Rosario, Norte de Santander

Señores

CLARO - JEAN PIERO LARIOS LARIOS – Usuario No.1077678

Correo electrónico: adasdad@gmail.com

Calle 18n 119 41 – Esperanza
La Esperanza, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20251020022524 del 11/09/2025
Expediente 202305128

Respetados Señores, reciba usted un cordial saludo.

Para CENS S.A. E.S.P., es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Petición

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P un oficio identificado con radicado y fecha del asunto en el que traslada por competencia queja radicada por Claro - Jean Piero Larios Larios,, mediante el cual, se reporta falla en la prestación del servicio en el sector.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

Consideraciones

1. Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás disposiciones aplicables.

2. Inicialmente, es importante aclarar que acorde a lo establecido en el título V del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, los horarios de atención para el suscriptor o usuario en CENS los días sábados, domingos y festivos no son días hábiles, al igual que el horario de 6:00 pm a 6:00 am de lunes a viernes, sin perjuicio de los horarios específicos para cada oficina de atención, acorde con lo señalado en el presente título. En consecuencia, los canales virtuales, electrónicos, telefónicos y presenciales podrán recibir solicitudes en días u horarios no hábiles, conforme con lo señalado en el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021 que modifica el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011. Sin embargo, el vencimiento para la respuesta de solicitudes que se radiquen en días u horarios no hábil, se contarán desde el día hábil siguiente a la fecha de su radicación.

En ese sentido, evidenciamos que su solicitud ingresó el día 10/09/2025, en un horario no hábil (7:13 pm), motivo por el cual, su solicitud se radicó al día hábil siguiente 11/09/2025, fecha que será tomada en cuenta para el término de respuesta.

3. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a lo requerido, se procedió a consultar en nuestro sistema comercial la cuenta de usuario, evidenciando que se han registrado solicitudes realizadas por el peticionario en el que la empresa se ha pronunciado.

En particular, se evidencia el proceso No.27805190, en el cual, se indicó lo siguiente:
Una vez consultada nuestra base de datos de los informes operativo e informe de reporte de eventos por llamadas, se indica que el usuario 1077678 asociado al transformador 1T06970 y alimentador SANC43 no registra interrupciones el día del reporte a CENS, así mismo es importante informar que tampoco se registran llamadas de informe de eventos para este día por parte de ningún otro usuario conectado a este transformador en el sector.

Proceso No. 27792028 del 14/09/2025: *Se llama al usuario, no contesta. Se siguen las coordenadas del medidor y se llega a una calle sin salida, se vuelve a llamar al usuario para ubicar el móvil y no da respuesta, se retira del sitio, no hay quien atienda el móvil.*

De acuerdo con lo expuesto, informamos que la empresa ha dado trámite oportuno a las solicitudes radicadas por el peticionario, verificando en los sistemas internos de operación y comercial que no se presentaron interrupciones en el servicio de energía para el transformador y alimentador al cual se encuentra asociado el usuario. Así mismo, se evidencia que las diligencias realizadas en terreno no pudieron concretarse debido a la imposibilidad de ubicar al suscriptor en el sitio reportado, toda vez que no fue posible establecer comunicación efectiva con el mismo al momento de la visita.

En ese sentido, conforme a la Ley 142 de 1994 y al Contrato de Condiciones Uniformes, se concluye que no se encontraron fallas atribuibles a la prestación del servicio por parte de la empresa en la fecha reportada, y que se han agotado los mecanismos de

verificación pertinentes frente a los reportes del usuario.

No obstante, en garantía del derecho de petición y de acceso efectivo a los mecanismos de atención, se deja abierta la posibilidad para que el peticionario, en caso de persistir la eventualidad en el servicio, presente nuevamente su solicitud indicando de manera precisa la fecha, hora y dirección del lugar donde se percibe la falla, así como atender oportunamente las llamadas y visitas realizadas por el personal técnico de la empresa, de manera que se facilite la atención y verificación efectiva de la situación.

4. De otra parte, es necesario aclarar que por parte de nuestra empresa, se ha actuado conforme a las obligaciones del operador red, notificando las desconexiones programadas de manera oportuna través de mensajes de texto y/o redes sociales. Las desconexiones programadas se realizan con el fin de realizar mantenimientos periódicos, remodelaciones en las redes y de esta manera garantizar una óptima calidad del servicio a nuestros usuarios. Igualmente, estas desconexiones, se realizan dentro del marco legal estipulado en la ley 142 de 1994 y resoluciones de la CREG, en el sentido de informar y notificar sus clientes afectados a través de los medios disponibles.

Precisamos que la empresa continúa realizando un constante seguimiento a la calidad del servicio prestado a nuestros usuarios con el fin de evitar al máximo que se presenten interrupciones en el servicio de energía, sin olvidar que en ocasiones se pueden generar desconexiones no programadas producidas por agentes externos difíciles de predecir o por labores asociadas al mantenimiento de nuestros activos.

5. Finalmente, recordamos al peticionario que, en caso de presentar alguna falla o daño de emergencia, le recomendamos reportarla a través de nuestra línea 115.
6. CENS S.A E.S.P. le reitera la disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnólogo D Atención Clientes Soporte

Proceso No. 27791991