

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	401983
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020022619/12/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030038433/02/10/2025
Fecha de fijación:	21/10/2025
Fecha de desfijación:	27/10/2025
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, 02 de octubre de 2025

20251030038433

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario **401983**

Dirección: Lote 14, vereda Agualinda

Correo: energia@claro.com

Teléfono: 3105512690

Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020022619 de fecha 12/09/2025
Expediente: 202147673

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, La 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 empresa Claro Colombia presentó escrito ante CENS S.A E.S.P con radicado y fecha del asunto, a través del cual reportan ausencia de energía en la zona afectando antena de Claro.

Teniendo en cuenta lo anterior, y para dar respuesta a su petición le informamos que el día 12/09/2025 se generó un reporte al usuario, el cual quedo registrado bajo el evento 4250080920 el cual fue cerrado bajo la siguiente observación:

"se llama al Usuario 401983 no contesta teléfono, se llega a la antena se revisa transformador, se encuentra con servicio normal".

En este orden de ideas, el servicio del cliente se encontró normalizado en revisión realizada por atención del evento 4250080920.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, le ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas reiterándole nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515.

Así mismo, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic al botón Servicios en línea y eligiendo la opción Asesor Virtual, un

sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Cordialmente,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO
Proceso: 27813349