

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	482555
PETENTE:	JEAN LARIOS
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020023553/22/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030039745/10/10/2025
Fecha de fijación:	06/11/2025
Fecha de desfijación:	12/11/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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, 10 de octubre de 2025

20251030039745

Señor

JEAN LARIOS – Usuario **482555**

Dirección: Finca Lucitania

Correo: electro@claro.co

Celular: 3226428697

Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020023553 del 22/09/2025

Expediente: 202015799 / Proceso: 27913822

Estimado señor Jean,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

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, procede analizar y atender su solicitud.

Para dar respuesta a su petición, la cual se describe brevemente a continuación: reporta antena de Claro sin servicio, solicita restablecer servicio.

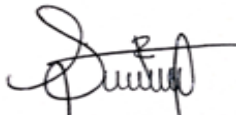
En orden a lo anterior, se generó revisión bajo ID Evento número 4250088170, ejecutada en terreno el 25/09/2025 mediante la cual se observa que:

Se atiende solicitud, se llega al sitio y se evidencia fusible fallado en el transformador, se evidencia DPS fallado se aísla DPS se retira válvula se cambia 1 fusible de 5 amperios tipo K en el transformador fase S se verifica servicio y la falla continua, se realiza traslado al arranque, se evidencia fusible fallado en el arranque F 9570, se cambia 1 fusible de 6 amperios, tipo T se deja arranque normal se llega al transformador y se encuentra fusible fallado nuevamente, se retira nido de aves, de bornes de baja tensión, se evidencia pájaro haciendo corto entre los bornes de baja tensión, se retira y se cambia 1 fusible de 5 amperios tipo K, el transformador en terreno es de 112.5 KVA, se deja servicio normal, se llama al usuario para informarle pero no respondió.

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO