

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 8001539937	
PETENTE: CLARO COLOMBIA	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020024108/26/09/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030040425/17/10/2025	
Fecha de fijación: 14/11/2025	
Fecha de desfijación: 21/11/2025	
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, 17 de octubre de 2025

Señores

CLARO COLOMBIA

Dirección: Hacienda Doña Stella, Vereda Montecinos

Teléfono: 6565665

Rio de Oro, Cesar

20251030040425

Asunto: Respuesta al radicado 20251020024108 de fecha 26/09/2025

Número de expediente: 202510466 Proceso 27998224

Estimados Señores Claro Colombia,

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 - 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 26/09/2025, radicado con el número 20251020024108, en el que traslada por competencia la solicitud de ausencia de fluido de eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el fin de dar una solución de fondo a su petición, le informamos que el peticionario relaciona en su solicitud el código 526563; sin embargo, este no corresponde a ninguna cuenta en el municipio de Rio de Oro, como se indica en la dirección allegada. Adicionalmente, Claro Colombia es titular de múltiples cuentas ubicadas en toda el área de influencia de CENS, razón por la cual no fue posible identificar la cuenta que presenta el inconveniente mencionado.

Dado lo anterior lo invitamos a presentar nuevamente su requerimiento aportando un dato que permita identificar la cuenta tal como código de cliente, numero de medidor, entre otros, el cual puede ser presentado a través de nuestros canales de atención habilitados como nuestras oficinas de atención, el correo soporte.clientes@cens.com.co o en la página web de CENS en el apartado de servicios en línea, radica tu PQR. <https://www.cens.com.co/>.

A manera informativa le indicamos que el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes CCU señala en el numeral primero de la cláusula 61 que las peticiones, quejas que se presenten por escrito deberán contener:

- La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.*
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono*

- correspondiente.
- c. El objeto de la petición, queja o reclamación.
 - d. Las razones en que se apoya.
 - e. La relación de los documentos que se acompañan.
 - f. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
 - g. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, CENS exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
 - h. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.
 - i. Indicación del número de cuenta del SUSCRIPTOR o USUARIO y/o número del medidor, o copia de la factura.
 - j. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

En caso de una solicitud conjunta de varios SUSCRIPTORES o USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios, con el fin de responder a cada uno de ellos, salvo que los mismos suscribientes determinen que la respuesta se dirija solo a uno, entendiéndose como válida esta respuesta para todos.

Si el petente actúa en representación de un tercero, este deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho. Si es apoderado debe presentar el poder debidamente otorgado y si es mandatario debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de CENS a lo expresamente autorizado."

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115. De igual manera, 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,



OLGA LILIANA GARCIA PEREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO