

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	595123
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020026784/28/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030042627/04/11/2025
Fecha de fijación:	24/11/2025
Fecha de desfijación:	28/11/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2001 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."	

CE72140

Cúcuta, 04 de noviembre de 2025

20251030042627

Señores

CLARO COLOMBIA

Dirección: Carrera 16 6-74 Centro

Teléfono: 5845545

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020026784 del 28/10/2025

Número de expediente: 202317311

Apreciados 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.

Les contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, La tecnóloga D del 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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia a CENS S.A. E.S.P., un escrito el 28/10/2025 radicado con el número 20251020026784, en el que los señores Claro Colombia manifiestan falla de energía para la antena del usuario 595123.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que se procedió a generar reporte de falla según lo solicitado, evento 4250103738 el cual fue finalizado el 29/10/2025 con la siguiente información:

"Se llega al sitio, se encuentra antena con servicio normal".

De acuerdo con lo anterior, le informamos al peticionario que al momento de la de la visita se encontró el usuario con el servicio normalizado.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido. En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515.

De igual manera, recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido. Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

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,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 28333982