

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	8001539937
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020027513/04/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030042864/05/11/2025
Fecha de fijación:	27/11/2025
Fecha de desfijación:	03/12/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2010 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, 05 de noviembre de 2025

Señores

CLARO COLOMBIA

KM 5, vía el corregimiento en contenido, Puerto Capulco
Gamarra, Cesar

20251030042864

Asunto: Respuesta a radicado 20251020027513 de fecha 04/11/2025
Número de expediente: 202510466

Reciban un cordial saludo 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, El 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 04/11/2025, radicado con el número 20251020027513, en el que traslada por competencia la solicitud de falla de energía en antena claro Telecomunicaciones, en donde informa sobre la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones. Indica que esta situación está afectando el funcionamiento de los servicios. Solicita pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible.

Teniendo en cuenta lo anterior y para atender su petición le informamos que el peticionario relaciona en su solicitud el código de usuario 5225212, sin embargo, este no coincide con la dirección señalada en su escrito, adicionalmente Claro Colombia, es titular de muchas cuentas ubicadas en toda el área de influencia de CENS y la búsqueda por Nit de la compañía es extensiva.

Por lo anterior, le indicamos que, para atender su requerimiento, es necesario indicar datos precisos de ubicación del inmueble (dirección, barrio, ciudad), lo cual podrá radicar a través de nuestros diferentes canales de atención, así como el número de cliente que registra en la facturación de energía, ubicado en la parte superior derecha de la factura. Una vez presente la información necesaria, la empresa procederá a dar trámite a la solicitud.

Es preciso mencionarle que continuamos fortaleciendo nuestra misión de servir con excelencia, comprometidos con el desarrollo y bienestar de nuestra comunidad.

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115 o #515 o al WhatsApp 3232315115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic en sede electrónica o 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,

Belkys Z. Tolosa.

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 28386670