

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 8001539937	
PETENTE: CLARO COLOMBIA	
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020027288/31/10/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030044016/13/11/2025	
Fecha de fijación: 27/11/2025	
Fecha de desfijación: 03/12/2025	
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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, 13 de noviembre de 2025

20251030044016

Señores

CLARO COLOMBIA

Dirección: Buenos Aires, Barrio María Auxiliadora

Correo electrónico: no@gmail.com

Teléfono 65656565

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020027288 de fecha 31/10/2025

Número de expediente: 202510466

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 – 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, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 31/10/2025, radicado con el número 20251020027288, en el que realiza traslado por competencias ante la solicitud de Claro Colombia quien expone ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que el peticionario indicó en su requerimiento el código 6565656; sin embargo, este no corresponde a ninguna cuenta registrada en nuestro sistema, por lo cual no fue posible identificar la cuenta asociada al inconveniente mencionado. Adicionalmente, no se suministró una dirección que permita ubicar el predio y, de acuerdo a las validaciones realizadas en nuestro sistema de información comercial, existen múltiples cuentas vinculadas al NIT de la empresa dentro de nuestra área de influencia, lo cual generó mayor dificultad para identificar el inmueble sobre el cual se expone la falla.

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 cens@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:

- a. *La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.*
- b. *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,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO