

CE7214

Cúcuta, 05 de diciembre de 2025

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
<u>NÚMERO USUARIO: 671022</u>	
<u>PETENTE: CLARO COLOMBIA</u>	
<u>TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()</u>	
<u>RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020028872 - 18/11/2025</u>	
<u>RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030047218 - 05/12/2025</u>	
<u>Fecha de fijación: 05/01/2026</u>	
<u>Fecha de desfijación: 09/01/2026</u>	
<small>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."</small>	

20251030047218

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 671022

Dirección: Carrera 4 No. 1 - 152 El Juncal km95

Teléfono: 65623247

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020028872 de fecha 18/11/2025

Radicado traslado SSPD 20258004784962

Número de expediente: 202200007

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, 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, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

En atención al traslado por competencia realizado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con radicado y fecha del asunto a CENS S.A E.S.P, dónde se remite la queja presentada por la empresa Claro quienes manifiestan:

"ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones. Esta situación está afectando el funcionamiento de los servicios. Solicito su pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible"

De acuerdo con el contenido de la petición y para dar respuesta a la misma, nos permitimos informar que el usuario relacionado en la solicitud 233333 no registra en la dirección indicada, sin embargo, se consultó en el sistema empresarial y se halló el código de cliente 671022 asociado a la dirección Kdx 95 - 7(671022) - Vereda El Juncal municipio de Aguachica a nombre de la empresa Antena Comunicación CELULAR SA COMCEL SA la cual está relacionada con la indicada en la solicitud "Carrera 4 No. 1 - 152 El Juncal km95", por ende se realizó inspección técnica en terreno al usuario 671022 el día 20/11/2025 encontrando lo siguiente:

"Se llega al sitio se encuentra usuario (antena) con servicio normal hasta el medidor se revisa y no se encuentra nada anormal"

En este orden de ideas, le informamos que según la revisión realizada, el usuario contaba con el servicio normalizado.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, reiterándole nuestro interés en prestar

un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515.

Así mismo, 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,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO
Número de proceso: 28582153