

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 0	
PETENTE: CLARO COLOMBIA	
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020028858 - 18/11/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030047265 - 09/12/2025	
Fecha de fijación: 05/01/2026	
Fecha de desfijación: 09/01/2026	
Le informamos de acuerdo con el artículo 29 del acuerdo 937 de 2011 el cual dispone: Notificaciones por aviso: "Cuando se desfijeza 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 sumida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

CE7214

San José de Cúcuta, 09 de diciembre de 2025

20251030047265

Señores
CLARO COLOMBIA
 Carrera 4 No. 1-152 El Juncal KM95
 Teléfono: 6565655
 Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020028858 de fecha 18 de noviembre de 2025
 Número de expediente: 202510466 – Proceso: 28577616

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.

En razón a lo anterior y en atención al escrito presentado en CENS S.A E.S.P., con fecha y radicado mencionados en el asunto, a través del cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia escrito donde Claro Colombia expresamente manifiesta:

"Me dirijo a ustedes para informar sobre la 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."

Atendiendo su requerimiento, se procedió a consultar nuestras bases de datos de acuerdo con la información aportada y no se logró identificar un número de usuario del servicio de energía ubicado en la dirección mencionada en su escrito.

Es pertinente precisar que, para atender la solicitud es necesario indicar datos precisos de ubicación del inmueble (dirección, barrio, ciudad), 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 con el trámite correspondiente.

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 SUSCRITOR 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.

Si el peticionario 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."

A su vez se indica que, con el objetivo de atender oportunamente los daños o fallas en el servicio, nuestra empresa ha dispuesto canales digitales para el reporte de daños, tales como la opción reporten de daños ubicado en el menú servicios en línea/reportar daños, el chat en línea ubicados en la página web www.cens.com.co. y la línea gratuita 115 o 018000414115.

Así pues, reiterar que CENS S.A E.S. P tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Cordialmente,



NATALY DAYANA JIMENEZ MORENO
TRABAJADOR EN MISIÓN – CANAL ESCRITO