

**FIJACIÓN DE COMUNICACIONES
EN PÁGINA WEB Y CARTELERA
ATENCIÓN CLIENTES.**

NÚMERO USUARIO: 482555
PETENTE: JEAN PIERO LARIOS LARIOS

TIPO DE RESPUESTA: General Acto
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020029418 - 22/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030047437 - 09/12/2025
Fecha de fijación: 05/01/2026
Fecha de desfijación: 09/01/2026

Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 29 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 satisfecha al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."

CE7214

Cúcuta, 09 de diciembre de 2025

20251030047437

Señor
JEAN PIERO LARIOS LARIOS – Usuario 482555
 Dirección: Finca Lucitania
 Celular: 3226428697
 Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020029418 del 22/11/2025
 Expediente: 202015799 – Proceso: 28699371

Estimado señor Jean,

Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer las necesidades de su comunidad, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su solicitud, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

El señor Jean Piero Larios Larios, Presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito con numero de radicado y fecha del asunto de la presente comunicación, en el que manifiesta:

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.

Inicialmente, se informa que si bien el presente reclamo 20251020029418 del 22/11/2025 fue radicado un día no hábil como lo es el sábado, de acuerdo con las disposiciones aplicables, el conteo de los términos para la resolución de la presente solicitud comienza a contar a partir del siguiente día hábil, es decir a partir del 24/11/2025. Lo anterior debido a que el término para dar trámite se cuenta por regla general desde el mismo día de la radicación. Siendo importante indicar que para CENS S.A. E.S.P., los sábados, domingos y festivos no se consideran como días hábiles conforme con lo señalado en el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021 que modifica el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.

En atención a lo anterior, y con el propósito de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, mediante el proceso 28699824 del 26 de noviembre de 2025, se realizó la inspección técnica correspondiente, obteniendo el siguiente reporte:

Se llega al sitio se encuentra usuario (antena) con servicio normal se revisa transformador y medidor y no se encuentra nada anormal.

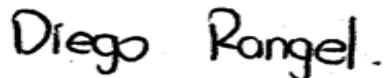
Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, en caso de requerir información adicional le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co haciendo clic sobre botón "Sede electrónica" seleccionando opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en horario lunes a viernes

8:00 am - 4:00 pm jornada continua, sábados 8:00 am - 12:00 pm.

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

CENS te acompaña en esta hermosa época deseando que la energía de la Navidad ilumine tu corazón y tu hogar, con actos que llenen tu día de amor y bondad. Tú eres la luz para hacer del mundo un lugar mejor.

Cordialmente,



DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO