

CE7214

Cúcuta, 10 de diciembre de 2025

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:	20251020030162 - 28/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030047595 - 10/12/2025
Fecha de fijación:	05/01/2026
Fecha de desfijación:	09/01/2026
<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 satisfecha al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

20251030047595

Señores  
**CLARO COLOMBIA**  
 Dirección: Finca la Primavera al lado del cementerio  
 Teléfono: 3226428697  
 Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta a radicados 20251020030162 del 28/11/2025

Número de expediente: 202510466

Apreciados 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.

Les contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, La tecnóloga D del 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 Domiciliarios traslada por competencia a CENS S.A. E.S.P., un escrito el 28/11/2025 radicado con el número 20251020030162, en el que de Claro Colombia y manifiestan ausencia de fluido eléctrico para el usuario 20011.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de dar una respuesta de fondo a su petición, le informamos que una vez validada la información aportada dentro de la solicitud, se evidencia que el usuario indicado corresponde a un cliente ubicado en el municipio de Cúcuta, sin embargo, la dirección de suministro de energía indica el municipio de Aguachica, departamento de Cesar, por lo que la información aportada no coincide.

Por tanto, solicitamos al usuario proporcionar el número de cliente correcto e indicar el municipio al que pertenece. Asimismo, recomendamos suministrar datos precisos sobre la ubicación del inmueble (dirección, barrio, ciudad), así como el número de cliente que aparece en la parte superior derecha de la factura de energía. Una vez recibida la información requerida, la empresa procederá con el trámite correspondiente.

Finalmente, recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido. Lo invitamos a ingresar en nuestra página web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co) - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

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,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 28772989