

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 ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020030418 - 03/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030049669 - 24/12/2025
Fecha de fijación:	13/01/2026
Fecha de desfijación:	19/01/2026
<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 surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

CE7214

Cúcuta, 24 de diciembre de 2025

20251030049669

Señor(a)

CLARO COLOMBIA

Dirección: Avenida 55 calle 9 Lote 130-3-01 Barrio Brisas del Mirador
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20251020030418 del 03/12/2025
Expediente No.202510466

Respetado(a) Señor(a), reciba usted un cordial saludo.

Para CENS S.A. E.S.P., es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Petición

La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P., un oficio identificado con radicado y fecha del asunto, en el que realiza traslado por competencia de la queja presentada por Claro, en el que obrando como usuario del servicio de energía eléctrica, 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. Solicito pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

Consideraciones

1. Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás disposiciones aplicables.
2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a lo requerido, se evidencia que el peticionario relacionó el número de cliente de energía No.56555555, sin embargo, este cliente no arroja información de una cuenta existente en nuestro sistema comercial, razón por la cual, se procedió a consultar en nuestro sistema comercial con los datos de la dirección suministrada en el oficio. No obstante, la búsqueda tampoco arrojó resultado.

Por lo anterior, le solicitamos muy amablemente relacionar el número de cliente correcto

para poder realizar una búsqueda más efectiva en nuestros sistemas de información.

3. Es importante mencionar que algunas interrupciones se deben a eventos ambientales como descargas atmosféricas, fuertes vientos, ramas, animales, objetos, entre otros que pueden afectar el nivel de tensión generando flicker o parpadeos momentáneos. sin embargo, determinados eventos pueden considerarse como un caso fortuito, es decir, no es un acontecimiento previsible por parte de nuestra empresa o que se esperara que ocurriera y por ende, no se considera una falla que se nos pueda atribuir. al respecto es preciso traer a colación la sentencia de la corte suprema de justicia, la cual dispone:

La imprevisibilidad del caso fortuito es una cuestión de hecho que el juzgador debe apreciar concretamente en cada situación, tomando como criterio para el efecto la normalidad o la frecuencia del acontecimiento, o por el contrario, su rareza y perpetuidad; si tal acontecimiento es frecuente, y más aún, si suele presentarse con cierta periodicidad, no constituye un caso fortuito porque el obligado razonablemente ha debido preverlo y medir su propia habilidad para conjurarlo, o bien abstenerse de contraer el riesgo de no creer que podría evitarlo; por el contrario, si se trata de un evento de rara ocurrencia, que se ha presentado en forma súbita y sorpresiva, hay caso fortuito, porque nadie está obligado a prever lo que es excepcional y esporádico.

En ese sentido, precisamos que la empresa siempre se encuentra trabajando para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios. Sin embargo, reiteramos que algunos eventos no se encuentran relacionados a fallas que se nos puedan atribuir ya que pueden obedecer a factores externos en los que no existe responsabilidad directa de CENS.

4. Finalmente, recordamos al peticionario que en caso de presentar alguna falla o daño de emergencia, le recomendamos reportarla a través de nuestra línea 115.
5. CENS S.A E.S.P. le reitera la 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,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No. 28797483