

CE7214

San José de Cúcuta, 06 de febrero de 2026

20261030004370

Señores

CLARO COLOMBIA

Finca El Pino, Vereda Llano Grande

Teléfono: 3202755471

Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a los radicados
20261020002152 de fecha 02 de febrero de 2026
20261020002155 de fecha 02 de febrero de 2026
Número de expediente: 202319284 – Proceso: 29546220

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 informa:

"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."

Es importante mencionar que la empresa atenderá los radicados mencionados en el asunto, bajo la figura de Unidad de Materia, ya que los dos (2) fueron interpuestos por el mismo recurrente y se refieren sobre el mismo asunto.

Atendiendo su requerimiento, se procedió a realizar llamada con el usuario, quien informa que ya cuenta con el servicio normal.

Con el objetivo de atender más 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.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia a través del siguiente enlace:



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 JIMENEZ

NATALY DAYANA JIMENEZ MORENO
TRABAJADOR EN MISIÓN – CANAL ESCRITO