

CE7214

Cúcuta, 24 de febrero de 2026

20261030006570

Señores

CLARO COLOMBIA – Usuario No. 718123-1

Dirección sistema comercial: Calle Hacienda Sabana De Los Trapiches Antena - Urb Trapiches

Dirección oficio: Rancho Villa Luz

Teléfono: 3124138719

Villa del Rosario, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20261020002529 del 04/02/2026
Expediente No.201917658

Respetados señores, 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 traslada por competencia queja radicada por Claro Colombia, mediante el cual, se reporta falla en la prestación del servicio en antena. Solicita el restablecimiento del servicio.

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 procedió a consultar en nuestro sistema comercial la cuenta de usuario, evidenciando que se han registrado eventos de fallas en los que la empresa se ha pronunciado, indicando que se han producido por agentes externos y siempre se ha intentado normalizar el servicio en el menor tiempo posible.

En relación con lo anterior, se evidencia el proceso No. 29598361 del 08/02/2026, observando que el usuario contaba con el servicio de energía en condiciones normales: *Se llega al sitio, se verifica usuarios con servicio normal en el medidor. Transformador en buen estado y conectado.*

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. En nuestra empresa queremos brindarte cada día una mejor atención. Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



6. CENS S.A. E.S.P. reitera su disposición permanente para atender sus requerimientos, en estricto cumplimiento de la ley y la normatividad vigente, procurando siempre un trato justo, transparente y equilibrado para todos sus usuarios. Agradecemos su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que considere pertinente.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No. 29598250