

| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br>ATENCIÓN CLIENTES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0                                                    |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | CLARO COLOMBIA                                       |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( ) |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 20261020002786 - 9/02/2026                           |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20261030007004 - 26/01/2026                          |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 26/02/2026                                           |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4/03/2026                                            |
| <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, 26 de febrero de 2026

20261030007004

Señores

**CLARO COLOMBIA – Usuario 0**

Asunto: Respuesta al radicado: 20261020002786 del 9/02/2026

Expediente: 202510466 / Proceso: 29622185

Estimados señores,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

Con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la Tecnólogo D – 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, procede analizar y atender su solicitud.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, traslada por competencia solicitud de Claro comunicaciones, donde indica que solicitan el restablecimiento del fluido eléctrico. Pero, no suministran número de usuario de CENS, ni dirección, ni número telefónico para establecer contacto.

Por lo anterior, es indispensable tener conocimiento de la ubicación del usuario que se encuentra sin servicio para direccionar nuestro personal técnico a validar la situación a terreno, por lo cual, se solicita validar si la situación persiste o en futuras ocasiones, indicarnos los datos básicos de ubicación, para tener el gusto de atenderles. Veamos la solicitud trasladada:

Bogotá D.C.,

Al contestar cite el número de radicado de este documento  
SSPD Número de Radicado **20268000538702**



Señores  
**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

**Bogotá D.C.**

**Asunto:**  
**Número de identificación ante el prestador:**  
**Facturas objetos de reclamo:**  
**Respetado:**

**CLARO COLOMBIA**

**NIT 800153993**  
petición

público  
Constitución

**Motivos o hechos:**

eléctrico  
situación está

**Peticiones:**

Solicito su pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible.

público petición

Realizar toda citación, notificación, respuesta, requerimiento o actuación producto de esta  
correo electrónico:

Informo que NO he presentado petición, recurso o solicitud ante la Superservicios sobre los  
mismos hechos aquí mencionados

Número de documento:

Teléfono

Dirección

Dirección del

Cesar, Río De Oro

Cesar, Río De Oro

NOTA: Para realizar un seguimiento a su radicado por favor entre a nuestra página de internet:

<http://apinternas.superservicios.gov.co/>

**20268000538702**

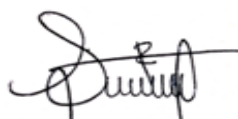
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

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:



Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO