

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	654197
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020002758 - 09/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030007209 - 27/02/2026
Fecha de fijación:	26/03/2026
Fecha de desfijación:	1/04/2026
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."	

7214

Cúcuta, 27 de febrero de 2026

20261030007209

Señores

CLARO COLOMBIA – Usuario 654197

[Redacted]

Correo: [Redacted]

Teléfono: [Redacted]

Ocaña, Norte de Santander.

Asunto: Respuesta a radicado de entrada 20261020002758 del 09 de febrero de 2026
Expediente: 202525218

Estimados señores,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

Le informamos que, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente, y tras haber realizado un análisis exhaustivo de su caso, procedemos a exponer lo siguiente:

Consideraciones

1. Los señores Claro Colombia radicaron ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios escrito bajo radicado 20268000539712 el 08/02/2026, quien remitió por competencia ante CENS S.A. E.S.P. el escrito el 09/02/2026, registrado en nuestra empresa con el número 20261020002758 en el que informa 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 y solicita su pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible.
2. Para dar seguimiento a su requerimiento se procedió a generar comunicación al abonado telefónico 322 945 3274, donde atiende el señor Cebiar Vergel, quien manifiesta no tener conocimiento sobre la falla reportada. Posteriormente, se intenta contacto al número 311 276 5665, sin obtener respuesta. ID c3ac65b2-3f45-4cac-a59c-7df92da4bb6e, 320f0587-0b0a-4d7c-b03d-49fb933dbe0f, 970bbdc6-4651-4727-badc-79163b99cfaf.
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.

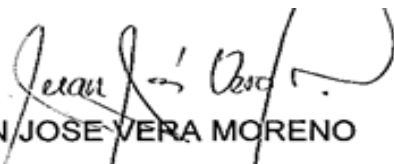
4. Finalmente, recordamos al peticionario que, en caso de presentar alguna falla o daño de emergencia, le recomendamos reportarla a través de nuestra línea 115.
5. En nuestra empresa queremos brindarte cada día una mejor atención. Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



En caso de requerir información adicional, le recordamos que contamos con un canal de atención, diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida, oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co, haciendo clic en el botón 'Sede electrónica' y seleccionando la opción 'Asesor Virtual'. Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

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,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 29658478

Proyecto: Juan José Santamaria Támara