

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 654197		
PETENTE: CLARO COLOMBIA CELIAR VERGEL CANTILLO		
TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020005018 - 05/03/2026		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030008898 - 12/03/2026		
Fecha de fijación: 21/04/2026		
Fecha de desfijación: 27/04/2026		
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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, 12 de marzo de 2026

20261030008898

Señores

**CLARO COLOMBIA
CELIAR VERGEL CANTILLO**

Dirección: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020005018 del 05/03/2026
Número de expediente: 202525218

Apreciados usuarios,

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.

Les contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, La tecnóloga D del 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, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

En atención al traslado por competencia recibido de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, donde los señores CLARO COLOMBIA y Celiar Vergel Cantillo, usuario 654197, indican ausencia de fluido eléctrico en el sector.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que se procedió a generar evento No. 4260016444 el cual fue cerrado el 05/03/2026, con la siguiente información:

"Se realiza atención de evento. Antena sin servicio, encontrando acometida subterránea cortada por terceros en caja de inspección, se realiza reparación de acometidas con 4 conectores DP7, se deja servicio normalizado y confirmado".

De acuerdo con lo anterior, le informamos al peticionario que se atendió el evento encontrando acometida subterránea cortada por terceros. Se realizó reparación con 4 conectores DP7, dejando el servicio normalizado.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido. En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515.

De igual manera, recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido.

Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

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,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 29917535