



<b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.</b>	
NÚMERO USUARIO:	628080
PETENTE:	JAVIER ALONSO ARANGO CASTRO - CLARO
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020005124 - 06/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010059 - 20/03/2026
Fecha de fijación:	5/05/2026
Fecha de desfijación:	11/05/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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, 20 de marzo de 2026

20261030010059

Señor

**JAVIER ALONSO ARANGO CASTRO -CLARO**

[Redacted address information]

La Esperanza, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020005124 de fecha 06/03/2026

Número de expediente: 202214336

Estimado señor Javier,

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.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslado por competencia a CENS S.A E.S.P la solicitud del señor Javier Alonso Arango Castro, presentó en CENS S.A. E.S.P., , en el que manifiesta lo siguiente:

*"Sin acceso a energía en el sector"*

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que se generó reporte de la falla en la prestación del servicio indicada, a través de evento número 4260017660 del 10/03/2026 dónde se encontró lo siguiente:

*"Se llegó al sitio y se encontró pin de corte disparado se acciona y llega el servicio al cliente, también se realizaron podas por baja tensión de ramas y bejucos el cual tenían el poste tapado, se destapa y se deja servicio normal Hora 16:30 10/03/2026"*

En este orden de ideas, informamos que el día 10 de marzo se realizó validación de la falla en terreno y se normalizo el servicio al usuario número 628080.

En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515.

Así mismo, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co) , dando clic al botón Servicios en línea y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

En nuestra empresa 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 código QR:



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,



ROSA ANGELICA VELASQUEZ SERRANO  
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO  
Número de proceso: 29939456