

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	469729
PETENTE:	CLARO COLOMBIA S. A
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020017705 - 27/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030026559 31/07/2026
Fecha de fijación:	13/08/2026
Fecha de desfijación:	20/08/2026
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."	

CE7214

Cúcuta, 31 de julio de 2026

20261030026559

Señores

CLARO COLOMBIA S. A Usuario 469729

Dirección: Instalaciones de Normandy

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020017705 de fecha 27 de julio de 2026

Número de expediente: 202317343 – Proceso: 31539919

Estimados señores,

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.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El 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, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 27 de julio de 2026, radicado con el número 20261020017705, en el que remite traslado por competencias de la solicitud de los señores Claro Colombia quienes informan ausencia del servicio de energía.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de brindar una atención integral a su solicitud, le informamos que su caso fue escalado con nuestra área técnica especializada para realizar las validaciones correspondientes. Como resultado de esta gestión, se llevó a cabo la atención del evento No. 4260077886.

Durante la visita efectuada al sitio, nuestro personal técnico realizó las verificaciones necesarias y estableció contacto telefónico con el usuario registrado. De acuerdo con la información obtenida y las validaciones realizadas en campo, se evidenció que el servicio se encontraba operando con normalidad al momento de la inspección, sin identificarse anomalías visibles en la infraestructura ni condiciones que afectaran su funcionamiento.

Comprendemos la importancia de contar con un servicio estable y confiable, por lo que agradecemos el tiempo que se tomó para informarnos su situación. Continuaremos atentos a cualquier novedad que pueda presentarse y, en caso de evidenciar nuevamente alguna afectación, lo invitamos a reportarla para realizar las validaciones que correspondan y brindarle el acompañamiento necesario.

De esta manera, damos por atendida su solicitud, reiterando nuestro compromiso de trabajar continuamente para ofrecerle un servicio de calidad y una atención oportuna. Le recordamos que en CENS S.A. E.S.P. contamos con diversos canales de atención para que pueda realizar sus solicitudes de forma ágil, segura y acorde con sus necesidades.

- Realizar solicitud en la página web de CENS a en la opción Chat en línea.
- Realizar solicitud en la página web de CENS a través del Asesor Virtual.
- En las Oficinas de atención al cliente, contando con la información requerida para el trámite durante la atención.
- Por contacto telefónico a través de la línea de atención a los clientes 018000414115.
- Realizar solicitud en la página web de CENS en la opción Portal de Autogestión, aportando los requisitos necesarios.

Además, lo invitamos cordialmente a calificarnos escaneando el código QR que encontrará al final de esta carta. Su opinión es muy valiosa para seguir mejorando nuestros servicios.

¡Gracias por confiar en CENS!



Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO