

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 443009	
PETENTE: CLARO COMCEL	
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020016826 16/07/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030026942 - 03/08/2026	
Fecha de fijación: 07/09/2026	
Fecha de desfijación: 11/09/2026	
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, 03 de agosto de 2026

20261030026942

Señor(es)

CLARO COMCEL.

Teléfono: 3105531326

Correo electrónico: energia@claro.com.co

Dirección: Calle 20b No 44 79.

El Carmen, Norte de Santander.

Asunto: Respuesta al radicado 20261020016826 del 16 de julio de 2026.

Número de expediente: 202214339. Proceso: 31422386

Apreciados señores Claro,

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, El tecnólogo 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:

Desde La superintendencia de servicios públicos domiciliarios trasladaron a CENS S.A. E.S.P., queja presentada por la empresa Claro, dicho escrito con fecha del 16 de julio de 2026 radicado con el número 20261020016826, en el que expone lo siguiente:

"Ausencia de energía en la antena base, validación de afectación en la zona."

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base a las normas de servicios públicos domiciliarios ley 142 y 143 de 1994 y el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una respuesta de fondo a su petición, le informamos que, se realizó desplazamiento a la vereda Maracaibo municipio del Carmen con el fin de validar el motivo de la ausencia del servicio de energía, en la misma se identificó la necesidad de realizar el cambio de un poste de madera colapsado, se realizó de manera efectiva dejando al usuario con servicio normal.

Ahora bien, teniendo en cuenta que de entrada reporta una falla en cuando a la continuidad del servicio, se sugiere que para mayor eficacia y rapidez ante la ocurrencia de dichos eventos podrá reportar dichas fallas en la prestación del servicio a través de nuestra línea 018000414115, 115 o al WhatsApp 3232315115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic en sede electrónica y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de

nuestros clientes.

Con lo anterior esperamos haber atendido su solicitud, reiterando que 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:



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,

Jorgen Guerrero B.

YURLLEN GUERRERO BOLANO

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO