

| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br>ATENCIÓN CLIENTES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| NÚMERO USUARIO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 671022                      |
| PETENTE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CLARO COLOMBIA              |
| TIPO DE RESPUESTA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | General (X) Acto ( )        |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 20261020018541 - 03/08/2026 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 20261030029880 - 25/08/2026 |
| Fecha de fijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 05/10/2026                  |
| Fecha de desfijación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 09/10/2026                  |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2010 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, 25 de agosto de 2026

20261030029880

Señores

**CLARO COLOMBIA – Usuario No. 671022**

Dirección sistema comercial: Kardex 95 - 7 - Vereda El Juncal

Dirección oficio: Carrera 4 No. 1 - 152 El Juncal km95

Teléfono: 3226428697

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado No. 20261020018541 del 03/08/2026  
Expediente No.202200007

Respetado señor, reciba usted un cordial saludo.

Para CENS S.A. E.S.P., es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

#### Petición

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P un oficio identificado con radicado y fecha del asunto, en el que traslada por competencia queja radicada por Claro Colombia, mediante el cual, se reporta falla en la prestación del servicio en antena.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

#### Consideraciones

1. Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás disposiciones aplicables.
2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a lo requerido, se procedió a trasladar su requerimiento a nuestro equipo técnico, obteniendo el siguiente informe:

*Se llama a persona encargada, manifiesta que ya cuenta con servicio.*

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:



6. CENS S.A. E.S.P. reitera su disposición permanente para atender sus requerimientos, en estricto cumplimiento de la ley y la normatividad vigente, procurando siempre un trato justo, transparente y equilibrado para todos sus usuarios. Agradecemos su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que considere pertinente.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No. 31600967