

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	490162
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020020912 y 20261020020913 del 25/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030030976 - 31/08/2026
Fecha de fijación:	22/09/2026
Fecha de desfijación:	28/09/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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 agosto de 2026

20261030030976

Señores
CLARO COLOMBIA
Dirección: [REDACTED]
Teléfono: [REDACTED]
Los Patios, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020020912 y 20261020020913 del 25/08/2026
Número de expediente: 202211257

Apreciados 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.

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 con radicados y fecha del asunto, donde los señores CLARO COLOMBIA, usuario 490162, indican ausencia del servicio de energía en el sector.

Inicialmente le indicamos que debido a que los radicados 20261020020912 y 20261020020913, fueron presentados por la misma persona y versan sobre el mismo asunto estos serán atendidos en un solo documento bajo la figura de unidad de materia.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que se procedió a generar evento No. 4260090771 el cual fue cerrado el 31/08/2026, con la siguiente información:

*"Dirección KDX 99**Barrio PIZARREAL**Medidor 21361281** Usuario con servicio normal".*

De acuerdo con el reporte registrado por el personal técnico encargado de la atención, al realizar la visita al sitio se evidenció que el servicio de energía eléctrica se encontraba operando en condiciones normales, por lo que no se identificaron anomalías que afectaran la prestación del servicio al momento de la inspección.

No obstante, en caso de presentarse nuevamente interrupciones o variaciones en la prestación del servicio, agradecemos informar dicha situación a través de nuestros canales de atención para realizar las verificaciones correspondientes, 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: 31871201