

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	484286
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020022084 20261020022085 - 04/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030034791 - 24/09/2026
Fecha de fijación:	19/10/2026
Fecha de desfijación:	23/10/2026
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, 24 de septiembre de 2026

20261030034791

Señores

CLARO COLOMBIA

Dirección:

Teléfono:

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicados 20261020022084 y 20261020022085 del
04/09/2026

Número de expediente: 202317320

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.

Le 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 484286, indican ausencia del servicio de energía en el sector.

Inicialmente le indicamos que debido a que los radicados 20261020022084 y 20261020022085, 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. 4260094131 el cual fue cerrado el 08/09/2026, con la siguiente información:

"Se llega al sitio, se revisó es una antena, ahí tiene servicio normal, se llamó, no contestaron".

De acuerdo con lo anterior, se concluye que durante la atención del evento se realizó la verificación en sitio, evidenciándose que el lugar correspondía a una antena y que contaba con el servicio de energía eléctrica en condiciones normales. Asimismo, se deja constancia de que se intentó establecer comunicación con el usuario, sin obtener respuesta. En consecuencia, se considera atendida la situación objeto de su petición

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido. En caso de presentar fallas del servicio, 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/>

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 mediante el siguiente QR que podrás escanear:



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.

Grupo-epm

**JUNTOS
SOMOS
MÁS
FUERTES**
QUE EL FENÓMENO DE
EL NIÑO

TUS ACCIONES CUENTAN:

-  **APAGA LOS APARATOS ELÉCTRICOS QUE NO ESTÉS USANDO.**
-  **TAPA LAS OLLAS AL COCINAR PARA GASTAR MENOS GAS.**
-  **TOMA DUCHAS MÁS CORTAS PARA GASTAR MENOS AGUA.**

Cordialmente,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 31960719