

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERIA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	503787
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020022257 20261020022258
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030035108 - 25/09/2026
Fecha de fijación:	07/10/2026
Fecha de desfijación:	14/10/2026
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, 25 de septiembre de 2026

- 05/09/2026

20261030035108

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 503787

Dirección

Teléfono

San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a los radicados 20261020022257 y 20261020022258 del 05/09/2026

Número de expediente: 202317315 Proceso: 31978721

Reciban un cordial saludo,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las cuales atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, traslada por competencia las solicitudes presentadas por la compañía Claro Colombia, en la cual informa falla de energía en la torre.

Consideraciones

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Inicialmente le indicamos que debido a que los radicados 20261020022257 y 20261020022258, 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.

Antes de analizar el caso en particular, es oportuno precisar que el término para dar trámite se cuenta por regla general desde el mismo día de la radicación. Sin embargo, es importante aclarar que los sábados, domingos y festivos no se consideran días hábiles.

Por ende, aunque su solicitud se recibió el sábado 05 de septiembre, el vencimiento para la respuesta de su petición inició a contarse desde el día hábil siguiente a la fecha de su radicación, es decir, desde el lunes 07 de septiembre.

Así mismo, le comunicamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se

efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

En atención a su solicitud, se procedió a revisar los registros operativos asociados al alimentador SEVC4 y al transformador 1T06910, encontrando que para la fecha objeto de consulta no se registran interrupciones programadas, fallas operativas, aperturas de circuitos ni eventos asociados a la red de distribución que permitan evidenciar afectaciones en la prestación del servicio de energía eléctrica por causas atribuibles a la infraestructura operada por CENS S.A. E.S.P.

Así mismo, una vez consultadas las bases de datos de operación y mantenimiento, no se encontraron novedades relacionadas con interrupciones del suministro eléctrico en el sector atendido por el transformador 1T06910 durante el período reportado por el peticionario.

En consecuencia, de acuerdo con la información disponible en los sistemas de operación de la empresa, no se evidencian eventos registrados en la red eléctrica de CENS S.A. E.S.P. que permitan asociar las fallas informadas por la empresa Claro Colombia con interrupciones o anomalías en el servicio de energía prestado por esta compañía.

Por lo anterior, no se identifican elementos técnicos que hagan procedente la ejecución de actividades correctivas adicionales sobre la infraestructura eléctrica asociada al circuito consultado, sin perjuicio del monitoreo permanente que realiza la empresa sobre las redes de distribución bajo su responsabilidad.

Esperamos haber atendido satisfactoriamente su requerimiento. En caso de requerir información adicional o requerir reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos 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.

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.

Cordialmente,

RUTH MARGARITA MORA ANGARITA
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO