

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020021033/26/08/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030035789/15/09/2025
Fecha de fijación:	23/10/2025
Fecha de desfijación:	29/09/2025
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, 15 de septiembre de 2025

20251030035789

Señores

CLARO COLOMBIA

Dirección: FINCA EL RECUERDO. BODEGA CENTRAL - MORALES BOLIVAR.CALLE ATRÁS
FRENTE DE LA TIENDA DE POCHO
Morales, Bolívar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020021033 de fecha 26/08/2025

Número de expediente: 202508855

Estimados señores Claro Colombia,

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, El Tecnólogo D (E) – 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:

Los señores Claro Colombia, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 26/08//2025, radicado con el número 20251020021033, en el que informar sobre la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que, tras validar la información aportada no fue posible identificar un numero de usuario para poder generar los trabajos necesarios en pro de validar las situaciones reportadas en terreno, por lo que le invitamos a presentar una nueva solicitud en la que aporte el numero de usuario el cual se encuentra en la parte superior derecha de su factura.

Le recordamos que CENS dispone de varios canales de atención por los cuales puedes realizar sus solicitudes con el fin de darle más opciones de acuerdo con sus necesidades:

- Realizar solicitud en la página web de CENS a en la opción Chat en línea.
- Realizar solicitud en la página web de CENS a través del Asesor Virtual.
- En las Oficinas de atención al cliente, contando con la información requerida para el trámite durante la atención.
- Por contacto telefónico a través de la línea de atención a los clientes 018000414115.
- Realizar solicitud en la página web de CENS en la opción Portal de Autogestión, aportando los requisitos necesarios.

Cordialmente,

Jose Luis Paez Ochoa

JOSE LUIS PAEZ OCHOA
TECNOLOGO D (E) - CANAL ESCRITO

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina