

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1137023
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (x) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020023857/25/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030040178/16/10/2025
Fecha de fijación:	06/11/2025
Fecha de desfijación:	12/11/2025
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, 16 de octubre de 2025

20251030040178

Señores

CLARO COLOMBIA / Usuario: 1137023

Dirección: Predio Aguas Blancas, Vereda Los Cedros, La Esperanza

Celular: 3124919231

La Esperanza, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado: 20251020023857 del 25/09/2025

Expediente: 202524013 / Proceso: 27923218

Estimados señores,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

Con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la Tecnólogo D – 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, procede analizar y atender su solicitud.

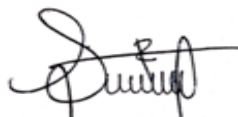
Para dar respuesta a su petición, la cual se describe brevemente a continuación: La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD) traslada por competencia, solicitud del Claro Colombia, celular 3124919231, el cual reporta falla en la prestación del servicio. Se adjunta solicitud.

En orden a lo anterior, se procedió a verificar en nuestros sistemas de información observando que, para el sector en mención, se realizó desconexión programada bajo evento 4250081494 desde las 8:00 a.m., hasta las 4:00 p.m.

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO