

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	637769
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (x) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020026055/18/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030042102/29/10/2025
Fecha de fijación:	14/11/2025
Fecha de desfijación:	21/11/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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, 29 de octubre de 2025

20251030042102

Señores

CLARO COLOMBIA – Usuario 637769

Dirección: Calle 2F No 22-71 Barrio Nueva España

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020026055 del 18/10/2025

Expediente: 202317327 – Proceso: 28215046

Estimados señores,

Reciban un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brindan de conocer las necesidades de su comunidad, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su solicitud, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Inicialmente, se informa que si bien el presente reclamo 20251020026055 del 18/10/2025 fue radicado un día no hábil como lo es el sábado, de acuerdo con las disposiciones aplicables, el conteo de los términos para la resolución de la presente solicitud comienza a contar a partir del siguiente día hábil, es decir a partir del 20/10/2025. Lo anterior debido a que el término para dar trámite se cuenta por regla general desde el mismo día de la radicación. Siendo importante indicar que para CENS S.A. E.S.P., los sábados, domingos y festivos no se consideran como días hábiles conforme con lo señalado en el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021 que modifica el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.

Los señores CLARO COMCEL presentaron ante CENS S.A. E.S.P. un escrito con número de radicado y fecha mencionados en el asunto de la presente comunicación, en el que manifiestan:

Me dirijo a ustedes para informar sobre la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones. Esta situación está afectando el funcionamiento de los servicios. Solicito su pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible.

En atención a lo anterior, y con el propósito de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, mediante la revisión con número de proceso 28215164, se realizó la inspección técnica correspondiente, obteniendo el siguiente reporte:

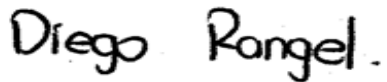
Se confirma servicio normal telefónicamente con el custodio de la noche era una alarma en la parte de comunicación.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido. En caso de requerir información adicional, le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida, oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co, haciendo clic sobre el botón "Sede electrónica" y

seleccionando la opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 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.

Cordialmente,



DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO