



		FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.		
NÚMERO USUARIO:		632249		
PETENTE:		CLARO COLOMBIA		
TIPO DE RESPUESTA:		General ☒ Acto ☐		
RADICADO ENTRADA / FECHA:		20251020026981/29/10/2025		
RADICADO DE SALIDA / FECHA:		20251030043855/12/11/2025		
Fecha de fijación:		28/11/2025		
Fecha de desfijación:		04/12/2025		
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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

San José de Cúcuta, 12 de noviembre de 2025

20251030043855

Señores
CLARO COLOMBIA Usuario 632249
Dirección: Calle 5N No 36-67
Celular: 656565655
Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020026981 del 29/10/2025
Expediente: 202012798 – Proceso: 28345804

Estimados señores Claro Colombia,

Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En ese orden de ideas y en atención a la solicitud del asunto, damos respuesta en los siguientes términos:

Superintendencia traslada por competencia falla reportada por claro dónde manifiestan 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.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de dar una solución de fondo a su petición, le informamos que, se escaló la solicitud a nuestra área encargada, donde nos informan lo siguiente:

Se genero reporte número 28345847, donde nos informan que, se llamó vía telefónica y usuario manifiesta tener servicio normal a las 20:57.

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 en 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 los 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,

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

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 Rangel.

DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE
Tecnólogo D – Canal Escrito