

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	463630
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020032228 - 23/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030001520 - 15/01/2026
Fecha de fijación:	26/02/2026
Fecha de desfijación:	4/03/2026
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

Cúcuta, 15 de enero de 2026

20261030001520

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 4636308

Finca Las Tapias, Vereda El Manzano

Teléfono 3124919231

Norte de Santander, Cáchira

Asunto: Respuesta al radicado 20251020032228 de fecha 23 de diciembre de 2025
Número de expediente: 202139498 Proceso: 29017440.

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 compañía CLARO COLOMBIA informa falla en el fluido eléctrico causando afectaciones en antena de Claro Comcel Telecomunicaciones.

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 informamos 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.

Para dar una solución de fondo a su petición le informamos que se genera evento con No. De proceso 29017440, para la atención de la solicitud, el cual es finalizado con la siguiente observación de cierre:

"Buenas noches,

Me permito informar que, verificando la información en sistema, la ausencia del servicio

registrada el día de hoy correspondió a una desconexión programada, la cual inició a las 7:10am y finalizó a las 5:20pm. Evento 4250118207."

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115.

De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic al botón Servicios en línea y eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

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,



JUAN SEBASTIAN SOLANO QUINTERO

Tecnólogo D Canal escrito – Trabajador en Misión

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 a través del siguiente enlace:

