

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	466006
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ☐
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020001921 - 29/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004904 - 11/02/2026
Fecha de fijación:	4/03/2026
Fecha de desfijación:	10/03/2026
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, 11 de febrero de 2026

20261030004904

Señores

CLARO COLOMBIA – Usuario 466006

Celular: 3226428697

Dirección: Calle 13 # 12 - 101, tras el aviso "Gaviria presidente". Barrio San Martin

Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020001921 del 29/01/2026
Expediente: 202011997
Proceso: 29497305

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:

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.

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 29497305, obteniendo el siguiente reporte:

Se establece comunicación con el usuario, atiende el señor Jean Piere Lairos confirma servicio normalizado.

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.

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:



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 Rangel

DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO