

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1032706
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020004332 - 25/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030008877 - 12/03/2026
Fecha de fijación:	25/03/2026
Fecha de desfijación:	31/03/2026
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, 12 de marzo de 2026

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario **1032706**

Dirección: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Pamplona, Norte de Santander

20261030008877

Asunto: Respuesta a radicado 20261020004332 de fecha 25/02/2026
Número de expediente: 202416627

Reciban un cordial saludo Estimados señores,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D - Gestión Comercial 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, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia la solicitud de los señores Claro Colombia, mediante escrito presentado en CENS S.A E.S.P, el 25/02/2026, radicado con el número 20261020004332, quienes informan sobre la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones. Indica que esta situación está afectando el funcionamiento de los servicios, solicita pronta atención para restablecer el fluido eléctrico a la mayor brevedad posible.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que según reporte de incidente N° 4260014933, se llama al usuario y manifiesta que ya tiene servicio normal, es una antena y verifica por monitoreo 2026-02-26.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud, quedamos atentos ante cualquier duda que pueda surgir, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115, #515 (sur de césar y bolívar): Las 24 horas del día o al WhatsApp 3232315115, asimismo recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co, opción servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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 mediante el siguiente QR que podrás escanear:



Cordialmente,

Belkys Z. Tolosa.

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 29843361