

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	31262
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020017073 21/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030025799 27/07/2026
Fecha de fijación:	27/08/2026
Fecha de desfijación:	02/09/2026
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, 27 de julio de 2026

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 37262

Dirección: Carrera 7 # 13-03

Correo electrónico: energia@claro.com

Teléfono: 3105512690

González, Cesar

20261030025799

Asunto: Respuesta al radicado 20261020017073 de fecha 21 de julio de 2026

Número de expediente: 202608410 – Proceso: 31458035

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 – Canal Escrito 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:

Los señores Claro Colombia, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 21 de julio de 2026, radicado con el número 20261020017073, en el que solicita la generación de un reporte de falla del servicio de energía que afecta una antena de Claro, indicando que la validación de la novedad fue realizada de manera remota desde Bogotá, por lo que requiere el correspondiente registro, atención y gestión del incidente reportado.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de brindarle una atención oportuna y una solución de fondo a su solicitud, le informamos que su requerimiento fue escalado al área encargada para la validación correspondiente. Como resultado de esta gestión, se generó el evento No. 4260075603.

De acuerdo con la inspección realizada, se obtuvo el siguiente resultado:

"Se validó que el transformador se encuentra conectado y operando normalmente. Asimismo, se verificó el medidor, evidenciando que el servicio se encuentra en condiciones normales, con una tensión registrada de 118 voltios."

Con base en lo anterior, se confirma que al momento de la revisión el suministro de energía presentaba condiciones normales de funcionamiento.

Agradecemos su comunicación y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para

brindarle un servicio confiable y de calidad. Recuerde que en CENS S.A. E.S.P. contamos con diferentes canales de atención dispuestos para atender sus solicitudes de manera ágil, segura y oportuna.

- Realizar solicitud en la página web de CENS a en la opción Chat en línea.
- Realizar solicitud en la página web de CENS a través del Asesor Virtual.
- En las Oficinas de atención al cliente, contando con la información requerida para el trámite durante la atención.
- Por contacto telefónico a través de la línea de atención a los clientes 018000414115.
- Realizar solicitud en la página web de CENS en la opción Portal de Autogestión, aportando los requisitos necesarios.

Además, lo invitamos cordialmente a calificarnos escaneando el código QR que encontrará al final de esta carta. Su opinión es muy valiosa para seguir mejorando nuestros servicios.

¡Gracias por confiar en CENS!



Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO