

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 529614		
PETENTE: CLARO COLOMBIA		
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()		
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020017745 - 27/07/2026		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030026350 - 29/07/2026		
Fecha de fijación: 13/08/2026		
Fecha de desfijación: 20/08/2026		
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 desconoce 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."		

20261030026350

CE7214

Cúcuta, 29 de julio de 2026

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 529614



Villa del Rosario, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020017745 de fecha 27 de julio de 2026
Número de expediente: 202218689 – Proceso: 31542034

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:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 27 de julio de 2026, radicado con el número 20261020017745, en el que remite traslado por competencias en nombre de Claro Colombia, quienes reportan ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones. Expone que requieren pronta solución.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, como primera medida, se procedió a escalar el requerimiento con nuestra área correspondiente. Como resultado de esta gestión, se creo el evento No. 4260077888.

En el desarrollo de la inspección se expone lo siguiente:

“Se llega hasta punto de referencia y se llama al usuario, no contesta, se busca dirección y se verifica servicio normal en el medidor.”

De acuerdo con lo expuesto por nuestro personal técnico, se constató que el servicio se encuentra operando con normalidad y que no se identificaron anomalías hasta el punto de medición. En consecuencia, no se evidencian fallas atribuibles a la red o infraestructura de la compañía.

Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier inquietud o requerimiento adicional que pueda presentarse. Para nosotros es un gusto atenderle y continuar trabajando

para brindarle un servicio de calidad. Le recordamos que en CENS S.A. E.S.P. contamos con diversos canales de atención para que pueda realizar sus solicitudes de forma ágil, segura y acorde con sus necesidades.

- 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