

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: <u>0</u>	
PETENTE: <u>CLARO COLOMBIA</u>	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>20261020018554 - 03/08/2026</u>	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030029927 - 25/08/2026</u>	
Fecha de fijación: <u>05/10/2026</u>	
Fecha de desfijación: <u>09/10/2026</u>	
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, 25 de agosto de 2026

20261030029927

Señores

CLARO COLOMBIA – Usuario: **0**

Celular: 3226428697

Dirección: Carrera 4 1-152 El Juncal Kilómetro 95

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020018554 del 03/08/2026

Expediente: 000000138646 / Proceso: 31591976

Estimado usuario,

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de atender su solicitud; nos comprometemos a abordar esta situación de manera diligente y conforme con la normatividad vigente, esperamos poder proporcionarle una respuesta oportuna y con la calidad que nos caracteriza.

Le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, las leyes 142 y 143 de 1994, el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes y las demás normas concordantes en el tema de los servicios públicos domiciliarios.

Con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, la 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, procede analizar y atender su solicitud.

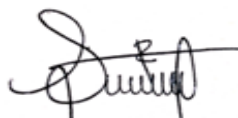
Para dar respuesta a su petición, la cual se describe brevemente a continuación: la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) traslada por competencia su solicitud de falla del servicio en todo el sector del predio de la antena Claro Telecomunicaciones, lo cual afecta el funcionamiento de los servicios.

En atención a la solicitud, nos permitimos informar que el número que nos reporta como usuario que es el 11024335, no se encuentra registrado en nuestro sistema comercial y para direccionar personal técnico a terreno es indispensable tener el número de usuario para tener una dirección exacta donde verificar, por lo tanto, no es posible direccionar personal a terreno por no contar con este requisito, sugerimos que en futuras ocasiones nos suministre de manera correcta el número de usuario.

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.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Cordialmente,



ASTRID CAROLINA SANDOVAL RAMIREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO