

## COMUNICACIÓN

7200  
N/A

Manizales, 02 de Septiembre de 2021

Señor(a)  
**SANDRA MUÑOZ**  
CRA 43A 10 16 APT 19 PANORAMA - PANORAMA  
3167437422  
Manizales, Caldas

**Referencia:** N° de cuenta: 443674714-K  
Radicado número: 6073954 de 18 de Agosto de 2021

Respetado Señor(a): SANDRA MUÑOZ

Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC SA ESP en respuesta a su requerimiento radicado con el número del asunto, por medio del cual solicita:

USUARIA SANDRA MUÑOZ SOLICITA LE SEA INFORMADO LOS CORTES DE ENERGIA DE LOS ULTIMOS SEIS MESES (01/03/2021 AL 18/08/2021) QUE HAYAN SIDO REALIZADOS EN EL SECTOR CRA 43A 10 16 APT 19 PANORAMA, YA QUE LE SOLICITA ESTA INFORMACION, UN PROVEEDOR DE OXIGENO, YA QUE EN EL PREDIO VIVE UNA PACIENTE OXIGENO DEPENDIENTE Y LE EXIGEN LA INFORMACION PARA LA RECARGA DEL CILINDRO.

Se permite comunicar:

Para CHEC 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.

Atendiendo su solicitud del día 18 de agosto de 2021, le informamos que al verificar en nuestros sistemas de información, encontramos que la cuenta No. 443674714, está asociada al transformador identificado con el código M20089, que hace parte del circuito Tablazo de la subestación Manizales.

Ahora bien, estos datos son importantes toda vez que se requieren para hacer el análisis de su solicitud, frente a las interrupciones presentadas sobre el servicio suministrado a su cuenta en el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 18 de agosto de 2021; las cuales se describen a continuación:

Interrupciones no programadas: 3 de ellas debido a las fuertes condiciones atmosféricas que ha azotado la zona, 3 con causa desconocida, 1 debido a daños en líneas a causa de objetos o vegetación sobre la red y 1 por perturbación en equipos de infraestructura eléctrica. Cuando se presentan estas situaciones, se activan equipos instalados en las redes de distribución, con el fin de proteger tanto la infraestructura de la empresa, como

las instalaciones de los usuarios y la integridad de las personas.

Es importante tener en cuenta que la infraestructura eléctrica está expuesta a situaciones que en su mayoría escapan al control de la Empresa, algunos ejemplos son: vientos y lluvias fuertes, descargas atmosféricas (rayos), caída de árboles, contacto de vegetación, animales u objetos con las redes o uso inadecuado del servicio por parte de algunos usuarios.

En total las interrupciones presentadas en el servicio tuvieron una duración de 9 horas con 21 minutos, lo que equivale al 0,23% del periodo analizado, lo anterior significa, que usted disfrutó del servicio el 99.77% del tiempo.

Al verificar el transformador de distribución que le suministra el fluido eléctrico, se tiene que tanto por frecuencia como por duración se cumple con lo establecido en la Resolución 015 de 2018 y Resolución 077 de 2019 de la comisión de regulación de energía y gas (CREG).

Si bien es cierto que, el sistema eléctrico de CHEC cuenta con interconexiones que sirven de respaldo para minimizar el tiempo de interrupción del servicio, estas no garantizan al 100% la disponibilidad del fluido eléctrico, ya que dependiendo de la magnitud de la falla y el punto de ubicación de la misma; se hace inevitable la suspensión del servicio.

Ofrecemos disculpas al usuario por las molestias que las interrupciones del servicio pudieron causarle, le informamos que, con el fin de mejorar la continuidad del servicio, CHEC ha ejecutado y tiene programado en el año en curso las siguientes labores sobre la infraestructura eléctrica que le suministra servicio:

Entre los meses de abril y junio, se realizó Mantenimiento preventivo, el cual consiste en: poda, limpieza de templetes y apoyos, así como también la reposición de sistemas de puesta a tierra donde sean requeridas.

Entre los meses de octubre y diciembre se ejecutará Termografía (estudio preventivo donde a través de una cámara se evalúa el estado de los componentes eléctricos a través de la temperatura que reflejan, lo cual se realiza en los puntos más neurálgicos correspondientes a la subestación y a los equipos instalados en el circuito).

Adicionalmente le informamos, que se realiza visita técnica el 21 de agosto de 2021, identificando utilización de concentrador de oxígeno, por lo que se procede a incluir en la base de datos de la empresa la instalación de energía 443674714 para que en caso de generarse orden de suspensión del servicio se realice el protocolo establecido por la empresa.

De igual forma le indicamos, que, en caso de necesitar financiación del consumo, acercarse a nuestras oficinas o utilizar nuestros canales de atención para brindarle la información necesaria.

Con lo anterior esperamos haber dado respuesta a cabalidad a su solicitud.

Para CHEC siempre ha sido su deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Para futuras solicitudes nos puede contactar a través de los siguientes canales de atención:

Virtual: a través de nuestro sitio web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co), encuentra las siguientes opciones:

LUCY (asesora virtual). Registrar PQR.

Chat Asistido(asesor). [https://servicio.asistenciachat.com/website/chec\\_chat/](https://servicio.asistenciachat.com/website/chec_chat/).

Asesor Remoto <https://checvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, (atención personalizada).

Formulario para registro de PQRS en línea <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicios>.

Presencial: a través de las oficinas de atención al cliente de su municipio, consulte horarios y direcciones en [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)

Telefónico: a través de las líneas gratuitas 018000912432 desde un teléfono fijo o celular #415 desde operadores móviles Claro, Tigo y Movistar. Para reporte de daños línea 115.

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

Atentamente,



---

ADRIANA P. GONZALEZ RAMIREZ  
ASISTENTE 2

Anexos: N/A