

Dosquebradas, 21 de diciembre de 2018

Señor:

HERNAN CASTAÑO CASTAÑO
Sector Juzgado Primero Promiscuo Municipal
Teléfono: 3163631765
Belén de Umbría, Risaralda

20180230017685

Asunto: Respuesta Requerimiento No.522008-7634
Radicado CHEC No. 20180220019634

Cordial Saludo señor Hernán:

Para CHEC es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su requerimiento con la inconformidad por la suspensión del servicio el 06 de diciembre en el municipio de Belén Umbría, ya que no se anunció con anterioridad, y con el fin de brindarle una solución, consideramos los siguientes elementos.

Después de verificar en nuestro sistema de información encontramos que la suspensión realizada el 06 de diciembre de 2018, fue difundida a través de perifoneo del cual tenemos el video como soporte, si lo desea puede solicitarlo en la localidad; el anuncio además se realizó por la página de la empresa www.chec.com.co en el link "interrupciones del servicio", y a los clientes que tienen su número telefónico en nuestra base de datos, se les envió un mensaje de texto con la información de la suspensión. Por normatividad, la empresa está en la obligación de difundir dichas interrupciones del servicio, cuando se van a realizar trabajos en las redes de la empresa que afecte los clientes, esta difusión se realiza con antelación ya que se cuenta con una programación de los trabajos a realizar, por tanto, podemos determinar que la empresa ha cumplido con la normatividad vigente en cuanto a las interrupciones del servicio.

Las suspensiones que no pueden ser difundidas son las que se presentan porque nuestro sistema de transmisión está expuesto a situaciones que en su mayoría escapan al control de la empresa, tales como daños causados por la presencia de vientos y lluvias fuertes, descargas atmosféricas (rayos), derrumbes, borrascas, vandalismo, disturbios ocasionados por árboles u objetos que algunas personas tiran o dejan caer sobre las redes, choque de vehículos contra los apoyos o estructuras, contacto accidental de animales, o uso inadecuado del servicio por parte de algunos usuarios, etc: Cuando se presenta cualquier perturbación en las redes por las causas antes mencionadas, se producen oscilaciones o interrupciones del servicio de energía debido a la reacción de las protecciones instaladas en el sistema eléctrico, dichas protecciones son aceptadas por las normas internacionales, las cuales están diseñadas para operar (suspender el servicio de energía) cuando se presenten variaciones considerables en los valores de las señales eléctricas (tensiones y/o corrientes); con el fin de proteger la infraestructura eléctrica y evitar daños en las mismas, que podrían repercutir en la integridad de los usuarios razón

por la cual no pueden ser avisadas previamente a los clientes, en consecuencia, estos hechos constituyen eventos de fuerza mayor o casos fortuitos y que en nada tiene que ver con la calidad del servicio prestado por la CHEC

Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Para futuros requerimientos, ponemos a su disposición los siguientes canales de atención: En nuestro sitio web <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicios> , a través de las líneas gratuitas 018000912432 desde un teléfono fijo o celular y #415 o 115 desde operadores móviles Claro, Tigo y Movistar , atención presencial a través de las oficinas de atención al cliente de tu municipio, consulta horarios y direcciones en www.chec.com.co

Atentamente,



ANGELA JOHANA MARIN LOAIZA
Central Hidroeléctrica de Caldas E.S.P

Anexo: aviso de suspensión publicado en la web

PQR- 522008-7634

CHEC INFORMA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA A LA COMUNIDAD DE BELEN DE UMBRIA

Debido a mantenimiento en la infraestructura eléctrica de CHEC.

EL PRÓXIMO 06 DE DICIEMBRE DE 2018

Sector 1

De 06:45 a 17:15

Se verán afectados usuarios ubicados en las siguientes zonas:

Rural

En las el Silencio, la Florida, Baldelomar, Tarpacal, la Elvira, la Florida el Motor, Bélgica, la Planta, Mata de Guadua, Tumurama, la Esperanza, Higuierón, San Agustín, Guarne bajo, el Dinde, Andica, Peñas Blancas, la Llorona, Patio Bonito, Palo redondo, Providencia, Tribunias, Sandía.

Sector 2

De 06:45 a 07:15

Y

De 17:10 a 17:40

Se verán afectados usuarios ubicados en las siguientes zonas:

Rural

En las veredas Tarpacal, Baldelomar, Pumia, Telecomunicaciones Claro, sector Cerro Piñales Telecomunicaciones claro, Ventiaderos, el Bosque, la Elvira, Santa Rosa, Cantamonos, el Chocho, San José, Cajones, Yarumal, Piñales, la Delfa, Tarpacal, Plan de Vivienda, el Aguacate, Nuevo Japón, Guayabal, la Selva, la Frisolera, el Tigre, el Progreso, Ibia, Chamisito, Santa Emilia, Telecomunicaciones claro, Santa Elena, el Abejero, el Roblal, Alturas, Algarrobo, la Isla, la Argentina, los Ángeles, Santa Emilia, el Congo, Puente Umbria, Maira, Sirguia, Sandía, Bolivia, la Tesalia, Tachigui, Caucaya, Columbia,

**Si quieres conocer las Interrupciones
Programadas que afectan tu inmueble regístrate en
www.chec.com.co**

el Diamante, la Meseta, Guarcia, la Tesalia, Palo Redondo, las Margaritas, el Recreo, Samaria, Tachigui, Boquerón, Porvenir, San Carlos, Caucaya, Santa Emilia, vista Hermosa, los Alpes, Tribuna.

Urbano

Bajo Belén de Umbría salida a Mistrató, Santa Rosa, Canta monos, Columbia Rio, Diamante Rio, el Diamante, Estadio Municipal, Hospital San José, Jerónimo Martins Colombia S.A.S

Comprendidos entre la calle 2 con carrera 5 hasta la calle 16 con carrera 10ª.

Telecomunicaciones claro ubicados en: Carrera 12 9 # 48 y carrera 8 # 6 20.

Barrios y urbanizaciones:

Avenida Umbría, Barrio Aprovechar, Primero de Febrero, la Plazuela, Alto de la Cruz, la Estrella, los Alpes, San Marcos, Villa Hermosa, las Gaviotas, Villa Rosales Plan de Vivienda, los Alamos, Puerta del Sol, los Umbras, Metálicas Santa Cruz, Barrio Constructores, los Alcázares, la Jabonería, Plaza de Mercado, Galerías, Autoservicio Merca Plaza, Barrio Obras Publicas, altos de Villa Luisa, las Colinas, Sector Hospital, Rosas del Sur, Urbanización la Acuarela, Barrio Mocatán, Edificio Villa del Café, Edificio Argus, Centenario, sector el Danubio, Barrio Obrero, Urbanización villa de los Guayacanes, Barrio Palmarcito, María Auxiliadora, el Prado, Urbanización la Playa, San Martín, los Laureles, la Flor de Café, Expendio de carnes la Economía, Altos del Carretero, Primavera.

CHEC presenta excusas a la comunidad por las incomodidades que pueda ocasionar esta situación y agradece su comprensión.

Cualquier información adicional se puede consultar en las Líneas de Atención al Cliente #415 y 018000912432 y/o en tu localidad más cercana.

**Si quieres conocer las Interrupciones
Programadas que afectan tu inmueble regístrate en
www.chec.com.co**