

## PRUEBA DE ENTREGA

FO- AC-05-000-053 Versión 2.0

cheC Grupo epn

FECHA ENVIO	29/12/2025	Consecutivo No.		
REMITENTE	CHEC S.A. E.S.P			
DATOS DESTINATARIO				
NOMBRE	GLORIA CENEIDA RIVERA RIVERA	CITACION		Comunicación recuperación de consumos y pruebas adjuntas
DIRECCIÓN	CRA 37B 65A 22 - PIO XII	AVISO	X	Interrupción de términos
MUNICIPIO	MANIZALES - CALDAS	Oficio de respuesta		Carta de cobro
		Periodo Probatorio		Factibilidad
PROCESO 14915695				
CAUSAS DE DEVOLUCIÓN				
NOMBRE	Casa sola	Se trasladó		
CC	Casa vacía	Fuerza mayor		
TELÉFONO	Dirección errada	Se negó a recibir		
FECHA Y HORA DE ENTREGA	Dirección no existe	Zona de alto riesgo		
	El cliente no permanece	No hay quien reciba		
	Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente		
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN	NOMBRE QUIEN ENTREGA: <i>Guillermo Gómez</i>			
<i>Se negó a recibir, que ya esté solucionado el problema</i>	REGISTRO O CC:		<i>Gómez</i>	

NRO. CTA. 435746399 SUSSCRIPTOR: GLORIA CENEIDA RIVERA RIVERA

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200  
N/A

Manizales, 29 de Diciembre de 2025

Señor(a)  
**GLORIA CENEIDA RIVERA RIVERA**  
CRA 37B 65A 22 - PIO XII  
Teléfono 3127884941  
Correo Electrónico  
Manizales, Caldas

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 14915695 de 02 de Diciembre de 2025  
Número de cuenta 435746399-3

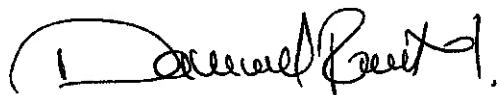
CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P BENEFICIO E INTERES COLECTIVO, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CHEC N°: 14915695  
Fecha del acto que se notifica: 17 de diciembre de 2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Central Hidroeléctrica De Caldas Chec Sa Esp y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



Daniel Felipe Rincón Morales  
Asistente 2

Anexos: Respuesta proceso 14915695

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	14915695	Fecha de creación:	02/12/2025
Número de cuenta:	435746399-3	Meses reclamados:	05/10/2025 - 05/11/2025
Peticionario:	GLORIA CENEIDA RIVERA RIVERA		
Dirección:	CRA 37B 65A 22 - PIO XII		
Teléfono:	3127884941		
Municipio:	Manizales	Departamento:	Caldas
Fecha respuesta:	17/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>El usuario se encuentra inconforme debido al alto costo del consumo de energía. Señala que no existen motivos para dicho incremento, ya que siguen siendo las mismas personas en el domicilio y no han adquirido ningún electrodoméstico nuevo. Solicita que se validen los periodo de consumo desde 05/10/2025 hasta 05/11/2025.</p>		
Decisión:	<p>Cordial saludo señora Gloria Ceneida</p> <p>En CHEC, valoramos su opinión y buscamos comprender cualquier situación que le afecte. Por ello nos dirigimos a usted respecto a su reclamo, con el ánimo de brindarle las claridades necesarias le informamos que:</p> <p>Para garantizar que la lectura tomada para el periodo del 05/10/2025 al 05/11/2025 fuera correcta se hace una revisión de esta el día 05/11/2025, encontrando lectura de 12925, la cual fue acorde a la reportada para el periodo inicialmente.</p> <p>Pudimos determinar que la lectura del medidor se realizó normalmente en la dirección CRA 37B 65A 22 - PIO XII, durante los periodos en cuestión, y llevamos a cabo una revisión en su domicilio el día 10/12/2025 y los resultados fueron los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medidor marca CHINT No. 6677122163, en normal estado de funcionamiento.</li> <li>2. La lectura de 13115, fue acorde y consistente con lo facturado.</li> <li>3. Censo de carga de 3400, (electrodomésticos conectados en su inmueble)</li> <li>4. No se detectan fugas o pérdidas de energía.</li> <li>5. No se encontraron derivaciones ni conexiones distintas al inmueble.</li> </ol>		

6. Se recomienda instalar sistema de puesta a tierra con técnico calificado por prevención de variaciones en el voltaje y protección de instalaciones eléctricas.
7. También se recomienda independizar el servicio de energía, ya que se nota que el medidor está establecido para 2 servicios.
8. Se identifica caja hermética con tapa opaca, se recomienda cambiar con personal calificado.

Tras evaluar estas variables, concluimos que los consumos corresponden a la utilización real del servicio y que no hay lugar a modificaciones en la facturación del periodo del 05/10/2025 al 05/11/2025.

Sin embargo, sugerimos verificar los hábitos de uso al interior del inmueble, para determinar que puede estar generando el incremento, teniendo en cuenta que el consumo está por encima de 130 kilovatios hora, esto quiere decir, que para esta cantidad recibe un descuento en la tarifa, pero el excedente no aplica para este beneficio, impactando el valor total de su factura.

Es importante mencionar que el consumo en su predio depende de muchas variables como: el número de personas que habitan el inmueble y hacen uso del servicio, la cantidad de electrodomésticos y el tiempo de utilización de éstos, el estado de las conexiones eléctricas, entre otras razones.

Se hace una invitación al uso eficiente de los aparatos eléctricos, por lo que le proporcionamos algunas recomendaciones:

1. Desconectar los equipos eléctricos cuando estén completamente cargados o no se estén utilizando.
2. Mantener el empaque de la puerta de la nevera en buen estado, ya que un mal cierre aumenta el consumo de energía.
3. Utilizar la lavadora con carga completa.
4. Revisar periódicamente las instalaciones eléctricas y corregir conexiones en mal estado para prevenir riesgos o fugas de energía.
5. Usar Bombillos ahorreadores de energía que consumen un 80% menos que los tradicionales.
6. Al comprar electrodomésticos elige el de menos consumo de electricidad.

Finalmente, le extendemos la invitación para registrarse en nuestra solución Factura Digital la cual le permitirá recibir su factura en su correo electrónico; para hacerlo puede inscribirse a través de nuestra página web <https://www.chec.com.co> opción Facturaweb.

Le recordamos que utilizar las soluciones que ofrecemos puede hacerle la vida más fácil, al mismo tiempo que contribuye a la preservación del medio ambiente al disminuir el uso de papel.

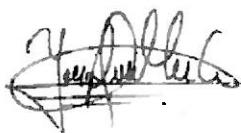
Nos mueve servir a nuestros clientes y nos motiva acercarnos cada vez más, le recordamos los canales de atención dispuestos para ello:

Asesora virtual Lucy la cual encuentra en el sitio web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co) y en Whatsapp +57 4 2041958; allí también puede consultar los horarios y direcciones para acercarse a nuestras oficinas de atención al cliente en su municipio; líneas gratuitas 018000912432 desde un teléfono fijo, o a través del celular desde operadores móviles Claro, Tigo y Movistar marcando #415 para trámites y solicitudes y línea 115 especializada para daños.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Central Hidroeléctrica De Caldas Chec Sa Esp y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acrediitando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 0

Resuelto por:



YEISON ALISON MOSCOSO CASTRO