

Manizales, 17 de octubre de 2025

Señores
MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES
LOTE CERRO LA PLAZUELA
Telefono: 3175150798
noc.movil@netcol.com.co
Samaná, Caldas

20250230008946

Asunto: Respuesta radicado CHEC N° 20250220009897 del 30 de septiembre de 2025
Requerimiento CHEC N° 14626723
Instalación CHEC N° 537480649

Traslado SSPD 20258003998892 del 30 de septiembre de 2025

Cordial saludo,

Es nuestro interés atender las solicitudes de los clientes de manera clara y oportuna es por ello que, en respuesta a su petición, la cual ha sido trasladada desde la SSPD, en donde informa... *“Se presenta falla de energía en antenas de telecomunicaciones el día 30 de septiembre de 2025 en Samaná Caldas. Se intenta la comunicación con electrificadora para reportar falla pero no responden.”*, al respecto le informamos que daremos atención a su requerimiento en dos sentidos, uno con lo relacionado con los canales de comunicación, con el fin de que todas sus solicitudes no ingresen a la SSPD si no directamente a nuestra base de datos y puedan ser atendidos, ya que en muchas ocasiones el trámite, que usted le da a través de la SSPD, puede retrasar nuestros tiempos de atención, ya que este depende de que la entidad haga traslado a nuestra empresa y el otro con lo que ocasionó la falla, para ello le indicamos que:

CHEC dispone de un canal de atención las 24 horas del día para el reporte de daños en el servicio de energía eléctrica del área de Cobertura de Caldas y Risaralda excepto Pereira, el cual se hace a través del número telefónico 115 como lo establece la resolución 5299 de 2018 de la comisión de regulación de comunicaciones de Colombia o a través de la línea 018000912432.

La atención en esta línea se hace a través de asesores o buzón de mensajes, los cuales operan de la siguiente manera: De 4 a.m. a 10 p.m. atención a través de un asesor y de 10 p.m. a 4 a.m. a través de nuestro buzón de mensajes, el cual se gestiona con todos los daños reportados en el mismo, al día siguiente a partir de las 6 a.m. Cuando se hace el reporte en el horario de atención del buzón, la grabación lo invita a dejar los datos de nombre, número telefónico (fijo o celular), número de cuenta CHEC y el comentario de la anomalía que motivó la llamada.

Así mismo se valida, en nuestro sistema de reportes; la fecha indicada en el requerimiento 30 de septiembre de 2025, en el cual se encuentra que el señor SEBASTIAN DAVILA estableció

comunicación con nuestra empresa en la central de daños, cuyo evento quedo con número 3250075070, reportando intermitencias.

Se procedió entonces a efectuar un análisis en nuestro sistema de información, sobre los cortes del servicio de energía eléctrica para dicha fecha y no se evidenciaron reportes por fallas o daños en el fluido eléctrico en el circuito SNA23L15, al que pertenece la cuenta CHEC N° 537480649.

Es relevante comprender que, a pesar de las medidas de respaldo y la calidad de nuestro sistema eléctrico, no podemos garantizar al 100% la disponibilidad del servicio, especialmente ante eventos de magnitud significativa. Estas eventualidades son parte del análisis de riesgos que sugerimos considerar para minimizar impactos en actividades y electrodomésticos. También es fundamental tener en cuenta que factores externos, como daños causados por fenómenos climáticos, vandalismo, y otros eventos imprevisibles, pueden influir en la continuidad del servicio. Lamentablemente, estas interrupciones no pueden preverse y no reflejan la calidad de nuestro servicio.

Lamentamos cualquier inconveniente que haya podido experimentar y estamos aquí para brindarle el mejor servicio posible.

En CHEC nos mueve servir, nos motiva el mejorar continuamente y acercarnos cada vez más a nuestros clientes, por esto le recordamos los canales de atención dispuestos para ello:

Asesora virtual Lucy la cual encuentra en el sitio web 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.

Atentamente,



CLAUDIA MILENA JIMENEZ MARTINEZ

Equipo de Trabajo Cuidado del Cliente
CHEC S.A E.S.P. BIC

Cjimenma