

COMUNICACIÓN

7200
N/A

Marquetalia, 10 de Diciembre de 2025

Señor(a)

YESENIA YESENIA

CRA 2 3 10 PSO 2 - BARRIO SIN DEFINIR

Teléfono 3196301924

Correo Electrónico

Marquetalia, Caldas

Referencia: N° de cuenta: 251032943-3

Radicado número: 14903501 de 29 de Noviembre de 2025

Respetado Señor(a): YESENIA YESENIA

CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P BENEFICIO E INTERES COLECTIVO en respuesta a su requerimiento radicado con el número del asunto, por medio del cual solicita:

Cliente se comunica porque lleva dos horas sin energía, genero el reporte bajo numero de radicado 14902949, aun no se lo han solucionado. esta inconforme que el tiempo de esperar sea mayor ya que tiene productos que requieren refrigeracion, necesita una pronta solucion.

Se permite comunicar:

Cordial saludo señora Yesenia,

En CHEC S.A. E.S.P. BIC, es importante la generación de entornos de confianza bajo el marco de la transparencia, como eje fundamental en la entrega de información clara ante las inquietudes presentadas por nuestros usuarios y con el fin de dar trámite a su solicitud con el radicado 14903501, le informamos lo siguiente:

Al revisar nuestros sistemas de información se encuentra que desde la cuenta 251032943, se recibió un reporte de falla el día 29 de noviembre a las 10:01 am, registrado con el número 14902870 el cual usuario informa que va a conseguir técnico particular para descartar porque es el único que esta sin servicio.

El mismo 29 de noviembre se atiende otro reporte con el número de evento 3250093357 asociado a la tarea 3250042605 se tiene conversación telefónica con el usuario, él informa que consiguió técnico particular ya que la falla era del medidor hacia la casa. La llamada se realizó a las 12:15 pm.

Ofrecemos disculpas por las afectaciones generadas por esta interrupción del servicio, sin embargo, el personal dio la atención más pronta posible de acuerdo con las

condiciones en las que se encontraba la infraestructura eléctrica en ese momento.

Nos esforzamos por servirle y mejorar continuamente. Recuerde que puede contar con nuestros canales de atención:

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.

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

Atentamente,



LEIDY CAROLINA GARCIA RAMIREZ
Asistente 2

Anexos: Decisión empresarial