

## Conoce las situaciones que pueden afectar la prestación del servicio de energía

*Afinia avanza en la ejecución de un plan de inversiones por \$1,064 billones para este año con el propósito de optimizar la infraestructura eléctrica y así aumentar los niveles de calidad del servicio de energía. Sin embargo, existen factores que pueden afectar la prestación del servicio, en estos casos el reporte oportuno de la comunidad permitirá que el personal idóneo atienda cada situación en el menor tiempo posible.*

**Cartagena de Indias, agosto 8 del 2022** | Brindar un servicio de la mayor calidad para aportar al desarrollo social y económico, así como al bienestar de los habitantes de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y 11 municipios del sur del Magdalena es la prioridad para Afinia, filial del Grupo EPM, que este año invierte 1,064 billones en la ejecución de obras que permitan robustecer la infraestructura eléctrica, ofreciendo mayor continuidad en el servicio.

Sin embargo, existen situaciones ajenas a la compañía que pueden ocasionar la interrupción del servicio, por lo que la empresa invita a la comunidad a identificar algunas de las situaciones más comunes:

**Hurto de redes y otros elementos:** este delito ocasiona la interrupción del servicio en sectores e incluso municipios completos, además, pone en riesgo la vida de las personas, en estos casos la compañía invita a denunciar a aquellas personas que manipulen la infraestructura de manera ilegal, a través de la Línea Afinia 115. Para Afinia el apoyo de la comunidad es fundamental para combatir el fraude de energía y así avanzar en la optimización del servicio.

**Eventos naturales:** durante la temporada invernal se pueden presentar afectaciones en la infraestructura eléctrica por la ruptura de cables, la caída de árboles o ramas sobre las redes, descargas atmosféricas, fuertes vientos o inundaciones. En estos casos los usuarios deben tener en cuenta que por seguridad el equipo técnico de Afinia no podrá manipular la infraestructura mientras llueve, una vez las condiciones son seguras el equipo técnico de la compañía inicia el proceso de identificación y reparación de las averías registradas.

Por esto es importante que los usuarios reporten, a través de la Línea Afinia 115 o la aplicación Afiniapp, las situaciones que puedan haberse registrado en su vivienda o sector, y por ningún motivo deben manipular las redes que se hayan caído, la recomendación es aislar la zona y esperar la atención del personal especializado.

**Podas particulares:** la poda y tala de árboles realizadas por personas particulares en cercanías a la infraestructura eléctrica podría ocasionar la caída de árboles sobre la infraestructura eléctrica y esto a su vez, genera interrupciones del servicio. En estos casos los usuarios podrán solicitar acompañamiento de la empresa para el proceso de podas técnicas a través de los canales de atención de Afinia.

**Accidentes de tránsito:** el impacto de vehículos contra postes u otros elementos de la infraestructura eléctrica, también pueden originar fallas en el servicio. En estos casos es importante, luego de haber prestado la atención médica necesaria a los involucrados, reportar a Afinia la situación para que sea atendida en el menor tiempo.

**Contacto de animales:** el contacto de distintas especies con la infraestructura eléctrica puede originar fallas en las redes o en las subestaciones eléctricas. La compañía rescata o relocaliza a las especies encontradas en sus instalaciones administrativas y operativas, así como en las zonas de influencia directa de la infraestructura eléctrica a lo largo del territorio.

Estas labores son ejecutadas por personal formado y especializado en gestión de fauna, los cuales siguen los procedimientos y protocolos establecidos para tal efecto. Los animales son entregados a los centros de atención y valoración de fauna silvestre de la respectiva corporación autónoma regional, o liberados de forma segura en su hábitat natural una vez hayan sido valoradas sus condiciones físicas.

**Contacto de cometas:** el mes de agosto es reconocido por sus vientos y por ser el mes de las cometas, elementos que en muchas ocasiones terminan enredadas en las redes de energía, esto representa un riesgo para la persona que las eleva y para los transeúntes, además, genera interrupciones del servicio. Ante esta situación, Afinia sugiere no intentar recuperarlas con otros elementos como palos o varillas que puedan ocasionar accidentes mayores por ser conductores de energía. Lo recomendable es realizar esta actividad en espacios abiertos y alejados de las redes, por la seguridad de los niños y adultos.

Afinia recuerda que, ante cualquier situación asociada a la prestación del servicio, los usuarios deben reportar estos eventos a través de la Línea Afinia 115 o la aplicación Afiniapp; no hacer contacto con ningún elemento energizado y aislar la zona hasta que el equipo de la compañía acuda al lugar de la avería.

#### Información para periodistas

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales | Afinia

Gerente Margarita Rosa López | margarita.rosa.lopez@afinia.com.co