



## ATENCIÓN PQR'S CEDENAR S.A. E.S.P

- Las PQR'S que tengan que ver con el Contrato de Condiciones Uniformes en que se presta el servicio de energía eléctrica, podrán presentarse por parte del suscriptor y/o usuario, personalmente de manera verbal, la cual será atendida de forma inmediata por las asesoras de ventanillas de las diferentes Zonas y/o Seccionales de CEDENAR S.A E.S.P.
- Por medio escrito, en cuyo caso se debe presentar la petición escrita, indicando la razón de la misma, y consignado sus datos básicos de identificación, dirección para recibir notificaciones, dirección electrónica en caso de que desee recibir notificación por este medio, así mismo puede aportar soportes a su petición, todo lo cual deberá ser radicado en el Centro de Administración Documental –CAD- de cada localidad que son contestados en términos de Ley, y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
- Página Web, los PQ serán atendidas a través de la página Web de la empresa y será contestada en términos de Ley.
- Medio telefónico: Se dispone del Contact Center para cualquier tipo de solicitud, información, reporte de daños, PQR'S, líneas fraudulentas y/o reporte de emergencias con transformador o líneas en piso.

Los términos de los cuales disponen para dar respuesta a las peticiones se deben hacer dentro de los siguientes plazos:

- Quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la petición, para contestar peticiones relativas al contrato de condiciones uniformes, quejas, reclamos.

Si no existe conformidad con la respuesta emitida, el usuario o suscriptor tiene derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los 5 cinco días hábiles siguientes a la notificación acorde al ART. 154 de la ley 142 de 1994.

Una vez interpuesto el recurso la empresa cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta y en caso de que el recurso se surta confirmando la decisión inicial, la empresa debe conceder si se interpuso el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, enviando el expediente ante la misma.

Dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.



## ATENCIÓN PQR'S CEDENAR S.A. E.S.P

Para la notificación acerca de la petición o recursos, acorde a lo señalado en el art 159 de la Ley 142 DE 1994 se seguirá el procedimiento establecido en el CPACA, esto es:

Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

Para que se surta la notificación personal deberá presentarse a personalmente a CEDENAR S.A. E.S.P, con el fin de notificarle la decisión que ha adoptado la empresa.

Para notificarse debe presentar:

- Documento de Identidad
- Autorización por escrito si actúa en representación de otra persona natural o jurídica (caso en el cual debe adjuntar además fotocopia de la cedula o del certificado de existencia y Representación legal del tercero que representan),
- El oficio de citación

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el párrafo anterior, también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al



## **ATENCIÓN PQR'S CEDENAR S.A. E.S.P**

número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, quien lo expidió, los recursos que legalmente proceden, y ante quien puede interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web de CEDENAR y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.