

CIRCULAR EXTERNA

De: Gerente General.

Para: Usuarios y/o suscriptores del Servicio de Energía Eléctrica.

Asunto: Atención de PQR y trámite de Procesos administrativos en Estado de Emergencia.

Mediante el Decreto No. 417 del 17 de marzo de 2020 el Gobierno Nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

Una de las principales medidas, recomendadas por la Organización Mundial de la Salud, es el distanciamiento social y el aislamiento, para lo cual, las tecnologías de la información y las comunicaciones y los servicios de comunicaciones, en general, se convierten en una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud de los Colombianos.

Mediante el Decreto 160 del 21 de marzo de 2020, el Gobernador de Nariño amplió el aislamiento preventivo desde las 10:00 p.m. del 20 de marzo hasta las 12:00 p.m. del 24 de marzo de 2020.

Así mismo, mediante el Decreto 457 del 22 de marzo se impartieron instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público; en virtud de ello, se ordenó “el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020.

Según lo establecido en los artículos 2 y 3 de la Ley 1437 de 2011, CEDENAR S.A. E.S.P. debe respetar y cumplir los términos establecidos en sus procedimientos para el desarrollo de las actuaciones administrativas respecto de las garantías y derechos de los usuario que en ellas intervienen con el fin de garantizar el Derecho fundamental al Debido Proceso, contradicción y defensa.

El artículo 118 de Código General del Proceso por aplicación expresa y remisión del Artículo 306 del C.P.A.C.A. establece “en los términos de días no se tomarán en cuenta los de *vacancia judicial*, ni de *aquellos que por cualquier circunstancia permanezca cerrado el juzgado*” que los aspectos no regulados en las presente normatividad debe remitirse por analogía a las actuaciones administrativas.

El artículo 150 de la ley 142 de 1994 establece la potestad de las empresas de servicios públicos de proceder al cobro de la energía dejada de facturar por error, omisión o investigación de desviaciones significativas con observancia del Debido proceso y los demás principios en las actuaciones administrativas, por ello bajo el trámite del Proceso administrativo de recuperación de energía descrito en la Cláusula Decimosexta de las Condiciones Uniformes del Contrato de Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica se establece el procedimiento en el que se deben agotar una serie de etapas sujetas al cumplimiento de las garantías procesales en favor de los usuarios.

El artículo 152 refiere los medios por los cuales los suscriptores o usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden manifestarse respecto de las decisiones y actuaciones que realice la empresa, a través de la presentación de peticiones, quejas y recursos, siendo ésta, la esencia del contrato de

prestación del servicio y el artículo 153, concordante con la ley 1755 de 2015, establece los términos para el trámite y resolución de las peticiones, quejas o recursos.

Así mismo, la Resolución CREG 156 de 2011 establece los términos para atender las solicitudes de conexión que se presenten por parte de los potenciales usuarios a las empresas de servicios públicos domiciliarios.

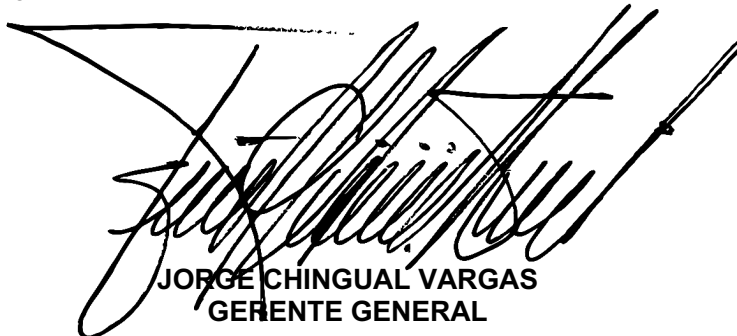
El artículo 154 de la Ley 142 de 1994 estableció el plazo para que el usuario y/o suscriptor ejerza su derecho a la defensa en los casos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, así como el plazo de las empresas para decidir sobre los recursos que se presenten al respecto.

Con fundamento en lo anterior se **SUSPENDEN DESDE EL 24 DE MARZO HASTA EL 13 DE ABRIL DE 2020 INCLUSIVE** los términos administrativos procesales de contestación y notificación de las decisiones frente a las peticiones ya presentas, quejas, reclamos y recursos interpuestas por los usuarios y/o suscriptores frente a las competencias de la División de Pérdidas de CEDENAR S.A. E.S.P., esto es, trámite de los Procesos administrativos de recuperación de energía, instalación y cambio de medidores ó acometidas, solicitud de nuevas conexiones ó de clausuras en las cuales se debe observar términos legales para el desarrollo de dichas actuaciones administrativas.

Las PQR'S que se recepcionen por los canales virtuales serán atendidas una vez se reactive la atención de usuarios.

En el trámite de los Procesos administrativos de recuperación de energía se suspenden los términos de contestación de descargos, práctica de pruebas, expedición de resoluciones de cobro, contestación de los recursos de reposición ó de reposición y en subsdio de apelación, los cuales serán resueltos una vez se normalicen las actividades empresariales, así como el cobro de la energía dejada de facturar en los casos en que las decisiones se encuentren en firme.

La suspensión de términos a que hay lugar con el presente acto, no implica la exoneración de la obligación del usuario y/o suscriptor de pagar la energía dejada de facturar en los casos en que se haya suscrito un contrato de transacción o se encuentre en firme la decisión de cobro previamente notificada en legal forma.



JORGE CHINGUAL VARGAS
GERENTE GENERAL

Aprobó: Avillota___