Cartago, 27 de Octubre de 2020

Señor
ANONIMO

Referencia: Respuesta proceso N°6342724

Dando respuesta a la solicitud presentada el día 12 de agosto de 2020, radicada mediante proceso N°6342724, en la cual se manifiesta lo siguiente: **Usuaria manifiesta que en el sector existen 5 Talleres y casas que soldán, realizan trabajos de ornamentación los cuales no cuentan con los equipos (medidores) y carga para dicha labor, manifiesta que se presentan altibajos en la energía y daños en los electrodomésticos. CALLE 4 CON 19 ESQUINA - BARRIO SAN GERONIMO MUNICIPIO DE CARTAGO.**

2. De acuerdo con lo anterior, es conveniente subrayar que, a pesar de que su solicitud presentaba fecha de vencimiento el día 02 de septiembre del año en curso, esta compañía dio cumplimiento al decreto legislativo 491 del 28 de marzo del año 2020 y a la circular interna 1535

"Por medio del cual se adoptan medidas de urgencias para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica, ordenando la suspensión de términos debido a que para atender su solicitud era necesario realizar visita técnica y corroborar el estado de sus instalaciones eléctricas por parte de nuestros funcionarios."

Artículo 6. Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años.

La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta.
En todo caso los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia.

Parágrafo 1. La suspensión de términos a que se refiere el presente artículo también aplicará para el pago de sentencias judiciales.

Vigilado Superservicios

Parágrafo 2. Los Fondos Cuenta sin personería jurídica adscritos a los ministerios, que manejen recursos de seguridad social y que sean administrados a través de contratos fiduciarios, podrán suspender los términos en el marco señalado en el presente artículo.

Durante el tiempo que dure la suspensión no correrán los términos establecidos en la normatividad vigente para la atención de las prestaciones y en consecuencia no se causarán intereses de mora.

Parágrafo 3. La presente disposición no aplica a las actuaciones administrativas o jurisdiccionales relativas a la efectividad de derechos fundamentales.

Como se mencionó anteriormente, dicho Decreto tiene un amparo constitucional, es decir, la carta política en su Artículo 215 le otorga facultades al presidente para realizar la declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria en el territorio nacional, y de igual manera, con la Ley 137 de 1994 *"Por la cual se regulan los Estados de Excepción en Colombia"* en su artículo 11° nos indica:

Artículo 11. Necesidad. Los decretos legislativos deberán expresar claramente las razones por las cuales cada una de las medidas adoptadas es necesaria para alcanzar los fines que dieron lugar a la declaratoria del estado de excepción correspondiente.

CIRCULAR EXTERNA No. 1535

"Por medio de la cual se suspende la atención presencial en centros de Servicio al Cliente, se suspenden parcialmente los términos de PQRS y de los Procedimientos Administrativos de Recuperación de Energía adelantados por la Empresa de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo de 2020 y Circular Externa SSPD No. 20201000000124 del 27 de marzo de 2020"

SEGUNDO: Se suspenden parcialmente los términos de los asuntos relacionados con la prestación del servicio y la ejecución del contrato de servicios públicos *(peticiones, quejas, reclamos y recursos)* bajo las siguientes premisas:

1. Las peticiones, quejas, reclamos o recursos que se encuentren en trámite, radicados con anterioridad y que para su respuesta requieran de visitas de inspección, revisiones técnicas en terreno o en general la práctica de pruebas que exijan contacto con el usuario, con el predio, o con los mismos colaboradores de la Empresa son objeto de esta suspensión, los demás continuaran su trámite normal.

2.Las peticiones, quejas, reclamos o recursos que cuenten con respuesta emitida pendiente de ser notificada y que su notificación sea a una dirección física y no se haya autorizado o no se cuente con el correo electrónico también serán objeto de esta suspensión de términos.

3.Los términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos o recursos que se radiquen a partir de la fecha y durante la declaratoria de emergencia sanitaria quedaran suspendidos a menos que dentro del análisis del caso en particular y el marco legal aplicable se pueda emitir respuesta precisa, clara y de fondo y siempre y cuando se cuente con la dirección electrónica

Con esto, se quiere expresar que la suspensión de los términos del Reclamo presentado por el usuario, se dio en un estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes al momento de la presentación del mismo y que, se garantiza la NO violación de sus Derechos, pues la suspensión de términos se realiza en el marco del cumplimiento del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 mediante el cual se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, asimismo, con el fin de garantizar el debido proceso y la efectividad de la actuación administrativa al usuario y así poder garantizar la efectiva revisión y análisis correspondiente del caso concreto.

Por lo anterior se indica al usuario que La Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P con profundo respeto de las disposiciones legales y constitucionales, suspendió los términos de la reclamación radicada con número **6342724**, sin embargo, a medida que ha avanzado el Estado de Emergencia y se han hecho esfuerzos para controlar la pandemia desatada por el virus COVID-19, paulatinamente ha ido retomando las labores de campo y por ello, se le dará respuesta al usuario de su reclamación mediante este acto administrativo.

Una vez aclarado lo anterior, la Empresa de Energía de Pereira, en relación con lo solicitado trasladó la información al área encargada de Soluciones Energéticas quienes procedieron a realizar verificación en terreno el día 23/10/2020, mediante acta N° 738629 y se dejó constancia de lo siguiente:

Se visita predio con el fin de verificar posible conexión ilegal de talleres, evidenciando en terreno que el predio abarca hasta la mitad de la cuadra y el equipo de medida no está ubicado sobre la fachada de los talleres, dando una idea errada del suministro de energía. Se encontró medidor 16066162 conectado y sellado correctamente, al cual se le realizan pruebas dando normal dentro de los parámetros de calibración normales. Se sella medidor y se deja predio con servicio normal de energía. Se le notifica al usuario que debe cambiar el equipo de medida por uno de activa/reactiva, para lo que se le concede un periodo de facturación.

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que, al llegar al predio se encontró medidor N° 6066162 conectado y sellado correctamente, al cual se le realizan pruebas dando normal dentro de

Vigilado Superservicios

los parámetros de calibración normales, por tal motivo, se puede concluir que esta solicitud no es procedente.

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, en nuestras líneas de atención al usuario, chat en línea en la página web www.eep.com.co , correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co, línea de WhatsApp exclusiva para mensajes 3228655666

Atentamente,

JORGE ANDRÉS RAMÍREZ T
Gestor Control De Energía

Elaboró: Cbetancourt