

Cartago, 23 de octubre de 2020

Señor:

ANONIMO

Matricula No.0

Referencia: Respuesta proceso No. 6409117

Dando respuesta a la solicitud presentada el día 28 de septiembre de 2020, radicada mediante proceso No. 6409117, en la cual se manifiesta lo siguiente:

"La siguiente es para informar que en cartago valle hay varias viviendas que tienen o colocan contrabando en sus contadores de energía.

Son varios los negocios de esta empresa. En la septima donde venden verduras, el negocio se llama la plaza campesina. y en la calle 16 numero 8- 68 barrio antonio nariño, este señor es dueño de varias casas y de un parqueadero, y tiene energía de contrabando ya que bajotierra, tiene cables enterrados, ademas tiene dos contadores para 8 apartamentos pero tiene un contador falso que simula ser contador de una de las casas. El contrabando de energía es impresionante pues de las 8 apartamentos que tiene a la vuelta del parqueadero tiene dos mas donde tambien tiene energía de contrabando revisen y se daran cuenta".

1. De acuerdo con lo anterior, es conveniente subrayar que, a pesar de que su solicitud presentaba fecha de vencimiento el día 19 de octubre 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.

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 11º 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. 2020100000124 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 continuarán 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 quedarán 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 **6409117**, 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 a su solicitud mediante el presente escrito.

2. En atención a la solicitud efectuada y acorde con la información reportada por el área de Soluciones Energéticas, en fecha 20/10/2020 se realiza visita de verificación en el predio donde por medio de acta 687796 se reporta: *Se visita predio, encontrando medidor bifásico de inducción 100101201, al cual se le realizan pruebas con resultados conformes. Predio funciona vivienda. Se conecta, se sella, dejando predio con servicio de energía OK. Se verificó acometida, se revisó medidor en la parte superior.*

Se adjunta registro fotográfico:



Carrera 4 N°15-104 local 1 PBX: 3151515 Fax: 3151525
 Línea de atención daños y reparaciones: 115
www.eep.com.co - contactenoscartago@eep.com.co
 Cartago- Valle del cauca



Conforme con lo anterior afirmamos la importancia de sus preguntas, sugerencias y aportes, estos nos ayudan a brindar cada una mejor calidad y así día a día lograr alcanzar nuestras metas de prestar un excelente servicio.

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
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.
Elaboró: Lgalvis