



choose  
mycompany®



1535

Empresa de Energía  
De Pereira S.A.E.S.P.

01 ABR 2020

**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"*

La Gerente General de la Empresa de Energía de Pereira S.A ESP en el marco de sus facultades legales, atribuciones estatutarias y teniendo en cuenta las siguientes

**CONSIDERACIONES:**

Que la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. es una empresa de servicios públicos mixta de nacionalidad colombiana constituida como sociedad por acciones del tipo de las anónimas sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios.

Que el artículo 152 de la ley 142 de 1994 establece que es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Que el artículo 158 de la ley 142 de 1994 establece que toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la obligación de resolver las peticiones quejas y recursos que presentan los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos dentro del término de quince días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Que el artículo 150 de la ley 142 de 1994 establece frente a los cobros inoportunos que *"Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas"*

Edificio Torre Central Carrera 10 #17-35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3112515  
Línea de atención daños y reparaciones 115  
www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co  
Pereira - Risaralda

*frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario"*

Que la cláusula Vigésima Primera del Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes establece las Condiciones para el cobro de consumos dejados de facturar y otros conceptos, así como el Cálculo del monto de la energía dejada de facturar y el Procedimiento para efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar, detallando cada una de sus etapas.

Que la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo establece términos legales para la notificación de los actos administrativos.

Que el Ministerio de Salud y de la Protección Social, declaró la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, con ocasión al COVID-19, catalogada por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia de salud pública de impacto mundial.

Que mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, para hacer frente a las circunstancias imprevistas y detonantes de la crisis económica y social generada por la pandemia del nuevo Coronavirus COVID-19.

Que el Gobierno Nacional mediante Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, ordenó el Aislamiento Preventivo Obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, hasta el 13 de abril de 2020, para enfrentar la pandemia del COVID-19, limitando la libre circulación de las personas y vehículos en el territorio nacional, con algunas excepciones previstas en el artículo 3°, entre ellas el numeral 25 que establece:

*"Las actividades necesarias para garantizar la operación, mantenimiento, almacenamiento y abastecimiento de la prestación de (i) servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, alumbrado público, aseo (recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final, incluyendo los residuos biológicos o sanitarios); (ii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de hidrocarburos, combustibles líquidos, biocombustibles, gas natural, Gas Licuado de Petróleo -GLP-, (iii) de la cadena logística de insumos, suministros para la producción, el abastecimiento, importación, exportación y suministro de minerales, y (iv) el servicio de internet y telefonía."*

Que mediante Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 el Ministerio de Justicia y del Derecho *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia 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"* el cual entre otras cosas se consideró:

*"(...) Que de conformidad con lo anterior se hace necesario tomar medidas en materia de*

Edificio Torre Central Carrera 10 #17-35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3112515

Línea de atención daños y reparaciones 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

*prestación de servicios a cargo de las entidades y organismos del Estado, con la finalidad de prevenir la propagación de la pandemia mediante el distanciamiento social, flexibilizando la prestación del servicio de forma presencial y estableciendo mecanismos de atención mediante la utilización de medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que se evite el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio.(...)"*

*"(...) Que es necesario tomar medidas para ampliar o suspender los términos cuando el servicio no se pueda prestar de forma presencial o virtual, lo anterior, sin afectar derechos fundamentales ni servicios públicos esenciales. (...)"*

Que en consecuencia, en el art 3º de la norma en cita se autoriza a las entidades públicas y a los particulares que cumplen función administrativa la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, precisando que en aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial.

No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial e indicando que en ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que el art 4º del Decreto en comento resuelve frente a la notificación o comunicación de los actos administrativos, que hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la misma se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entidad de inspección, control y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios expidió la Circular Externa No. 2020100000124 del 27 de marzo de 2020, mediante la cual se dispuso:

*"1. En el marco del estado de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán suspender los términos de las actuaciones que se adelanten en virtud de sus funciones administrativas.*

*2. Cuando las actuaciones se refieran a la atención de peticiones, quejas y reclamos, que versen sobre la protección de derechos fundamentales, deberán ser atendidas en los términos legales, con base en criterios de proporcionalidad y razonabilidad."*

Teniendo en cuenta todas las anteriores consideraciones y en especial que algunos PQRs (peticiones, quejas, reclamos y recursos), pueden comunicarse y notificarse a través de medios electrónicos certificados, la Empresa suspenderá los términos del trámite de PQRs de manera

Edificio Torre Central Carrera 10 #17-35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3112515

Línea de atención daños y reparaciones 115

[www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) - [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda

parcial, sólo en aquellos respecto de los cuales el trámite de notificación no pueda efectuarse a través de correo electrónico, o que requieran necesariamente de visitas a los predios, trámites presenciales con los usuarios o contacto previo en terreno para ser resueltos de fondo, en mérito de lo cual Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Suspender la atención al público de manera presencial en el Centro de Atención al Cliente de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. para lo cual se fortalecerán, ampliarán y comunicarán todos los canales virtuales y telefónicos dispuestos por la entidad para atender integralmente los usuarios y radicar todas las peticiones, quejas, reclamos, o recursos, que a continuación se relacionan:

- Desde un teléfono fijo marcar a la línea 115 o desde un celular al 036 3151515, **opción 2** en horarios de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. Sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Líneas de Whatsapp 3228655670 - 3228655668 exclusivas para chat, no están habilitadas para llamadas. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Formulario virtual para la radicación de PQRS en la página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) clic en botón PQRS parte superior. Disponible 24 horas.
- Chat en línea en la página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: **AContacta con nosotros!** En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

**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

para ser notificado continuaran con su trámite normal.

4. Para las decisiones ya notificadas y contra las cuales se conceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación, aplica la suspensión de términos para su presentación.

5. Las PQRs relativas a la efectividad de derechos fundamentales no serán objeto de suspensión de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 3° del art 6° del Decreto Legislativo 491 de 2020.

**TERCERO:** Se suspenden parcialmente los términos para el inicio del Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía del que trata la cláusula vigésima primera del Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes.

**Parágrafo:** A los procedimientos de Recuperación de Energía que se encuentren en curso se les aplicarán las mismas reglas del numeral anterior.

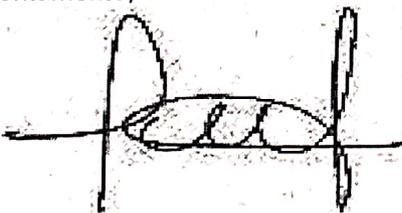
**CUARTO:** Esta suspensión se mantendrá hasta tanto se supere la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

*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.*

**QUINTO:** La presente circular rige a partir de la fecha de su expedición y se dispone a su publicación y comunicación en el portal web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co).

Para constancia se expide en Pereira a los 01 días del mes de abril de 2020.

Atentamente,



**YULIETH PORRAS OSORIO**

Gerente General

Revisó : FELIPE MUÑOZ ANGEL-Gerente Comercial ✓

Revisó : SOLEINE MOSQUERA VERTEL-Gerente Jurídica ✓

T Cardozo

Edificio Torre Central Carrera 10 #17-35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3112515

Línea de atención daños y reparaciones 115

[www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) - [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda