

CIRCULAR

No. 005 / 2023

Neiva, 23 de mayo de 2023

PARA: Subgerentes, Jefes de Oficina y División, Coordinadores, Trabajadores y Colaboradores

ASUNTO: Derecho de Petición, términos de respuesta, silencio administrativo positivo y recursos.

Es importante que todos los funcionarios reflexionemos sobre la responsabilidad e impacto que generamos en nuestros usuarios, debido a que cada una de las respuestas que emite la Electrificadora del Huila SA E.S.P. deben atender las necesidades y expectativas de las personas en condiciones de igualdad, oportunidad y de fondo sin que signifique que las peticiones sean siempre favorables.

La presente circular debe ser tenida en cuenta como instrumento técnico y jurídico de uso permanente, dinámico y adaptable.

Normas Regulatorias:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 142 de 1994 - Régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1755 de 2015 - Regula el derecho fundamental de petición
- Decreto 2080 de 2021- Reforma del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Contrato de Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de Condiciones Uniformes de Energía Eléctrica

I. DERECHO DE PETICIÓN

- ❖ De conformidad con los artículos 152 a 159 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos, que el suscriptor o usuario pueda presentar a la Electrificadora del Huila S.A E.S.P. peticiones, quejas y recursos, los cuales serán tramitados de acuerdo con las normas vigentes sobre derecho de petición y políticas de la Electrificadora del Huila S.A E.S.P. además es importante recalcar que todas las PQR que ingresen a la compañía con fundamento en lo dispuesto en el articulado de la Ley 142 de 1994 se resuelven con esta norma.

- ❖ El núcleo esencial del derecho fundamental de petición cuenta con tres elementos fundamentales, que son la base para responder las PQR que guardan relación con la Ley 142 de 1994, a saber:

- **Pronta resolución:** Consiste en responder la petición en el menor tiempo posible sin que exceda los términos legales.

La Electrificadora del Huila S.A. E.S.P se ajusta a los términos de emisión de respuesta consagrados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 en concordancia con la Ley 142 de 1994, de la siguiente manera:

“ ... toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

De conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, Electrohuila S.A. E.S.P. tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Los términos referenciados en acápite anteriores inician a regir **a partir del registro de la petición** en el Sistema de Administración Documental SIMAD.

- **Respuesta de fondo:** Es el deber de responder materialmente la petición y cumplir con cuatro condiciones:

- A. Claridad:** La respuesta debe ser de fácil comprensión para el usuario.
- B. Precisión:** La contestación debe ser precisa y concreta, evitando desarrollar temas que no sean objeto de la petición.
- C. Congruencia:** La respuesta debe ser directamente relacionada con cada una de las peticiones.
- D. Consecuencia:** Las respuestas emitidas deben ser proactivas, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

- **Notificación de la decisión:** Es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión ya que implica brindarle al usuario la posibilidad de ejercer el derecho a controvertir la decisión si ello es aplicable.

II. RECURSOS

Los recursos son actos del suscriptor o usuario para obligar a nuestra compañía a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

El recurso de reposición contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

Para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Por último, debemos señalar, que el carácter de reserva no es oponible a las autoridades judiciales, legislativas o administrativas que conforme a su competencia y en ejercicio de sus funciones soliciten información o documentos.

En consecuencia, es deber, de los jefes de Oficina y División, Coordinadores, trabajadores y colaboradores, realizar un estudio de cada una de las solicitudes con el fin de dar una respuesta clara, oportuna y de fondo a las peticiones de los usuarios, con el objetivo de garantizar el derecho fundamental de petición, prevenir sanciones y acciones judiciales en contra de nuestra compañía.

III. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

El Silencio Administrativo Positivo se configura en los siguientes eventos:

- No se atiende la petición en los términos descritos en la ley - Respuesta tardía.
- Por ausencia de respuesta adecuada o no se contesta de fondo la petición.
- Por indebida notificación.
- Ampliación injustificada del plazo de la respuesta.

Ocurrido alguno de los anteriores eventos, el silencio administrativo positivo opera de manera automática y la Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. deberá, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término legal, reconocer los efectos del silencio administrativo positivo, pues se entiende que la petición, queja o recurso se resolvió de manera favorable para el peticionario. Si nuestra compañía no reconoce los efectos del silencio administrativo positivo, el peticionario o recurrente podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones correspondientes. Igualmente, la Superintendencia puede adoptar las medidas del caso para hacer efectivo el silencio.

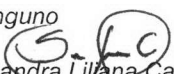
La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones (Amonestación, multa entre otras) a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta. Adicionalmente la Electrificadora del Huila S.A E.S.P, podrá repetir contra los trabajadores o colaboradores para el reintegró de los dineros que hubiere pagado como consecuencia de un silencio administrativo positivo.

Atentamente,



ZAMIR ALONSO BERMEO
Gerente General (e)

Anexos: Ninguno


Proyectó: Sandra Liliana Calderon Montes – Coordinadora Experiencia Cliente PQR
Revisó: Carlos Francisco Rincon Salazar - Secretario General y Asesor Legal (E)