

SURTIGAS S.A. E.S.P.
Acto de Suspensión de Términos de las Actuaciones Administrativas

CONSIDERANDO:

Que el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, expidiendo la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, donde puso de manifiesto la existencia de la situación grave de salud pública, por la propagación del virus COVID 19 que perturba todas las actividades de la sociedad colombiana. Al declararse la emergencia sanitaria por el Ministerio de Salud y de Protección social, se indicó que en el evento en que no desaparezcan las causas que dieron origen a la declaratoria (...) “si estas persisten o se incrementan, podrá ser prorrogada” dejando abierta la posibilidad de que se extienda más adelante la emergencia sanitaria.

Que el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, establece en su parte considerativa “Que con el propósito de limitar las posibilidades de propagación del nuevo virus Covid 19 y de proteger la salud del público en general y de los servidores públicos que los atienden, **se hace necesario expedir normas de orden legal que flexibilicen la obligación de atención personalizada al usuario y se permita incluso la suspensión de términos legales en las actuaciones administrativas y jurisdiccionales**”.

Para efectos de lograr el aislamiento preventivo de todos los habitantes del territorio nacional, el Gobierno Nacional profirió el Decreto 457 del 22 de marzo 2020: “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”.

Que mediante el Decreto 457 de 2020, el Gobierno Nacional ordenó en su artículo primero (1): “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, excepto las personas que se encuentren descritas en las excepciones establecidas por el Gobierno.”

En el marco de la emergencia sanitaria y del “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” la Presidencia de la República expidió el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 por medio del cual se toman “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”. Consideró la Presidencia de la República al expedir el Decreto 491 de 2020 que se requiere **“tomar medidas en materia de 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”**. (Negritas y Subrayas fuera de texto).

Que el artículo 1 del Decreto 491 de 2020, estableció que esta disposición es aplicable a: “todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles”, lo mismo que a los órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones “públicas”.

Que con fundamento en el Decreto 491 de 2020, el Gobierno Nacional dispuso tomar medidas relacionadas con la ampliación y/o suspensión de términos **“cuando el servicio no se pueda prestar de forma presencial o virtual”**, disponiendo en el artículo 6 que, **“Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas (...) (...)” por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas” (...)**.

De igual manera, se indica en el artículo 6 del Decreto 491 de 2020 que, **“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”**.

A su turno, el párrafo 3 del artículo 6 del Decreto 491 de 2020, preceptúa que: “La presente disposición no aplica a las actuaciones administrativas o jurisdiccionales relativas a la efectividad de derechos fundamentales”.

En este orden de consideraciones, se hace menester aplicar lo estatuido por el artículo 6 del Decreto 491 de 2020, en el entendido de que, para la suspensión de los términos de peticiones, quejas, reclamos de cada actuación administrativa, SURTIGAS S.A. E.S.P. adelantará previamente la evaluación y análisis de cada caso concreto.

Que, con el objetivo de acatar las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional de aislamiento preventivo obligatorio, y con la finalidad de que se preserve tanto la salud de los usuarios como el personal y empleados, SURTIGAS S.A. E.S.P., procederá a flexibilizar la prestación del servicio de forma presencial para lo cual establecerá mecanismos de atención mediante la utilización de medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con la finalidad de evitar el contacto entre el personal de la empresa, los usuarios y los ciudadanos, para no afectar la continuidad y efectividad del servicio. Por ello, SURTIGAS S.A. E.S.P. procederá a la suspensión temporal de atención en las oficinas del servicio al cliente, y activará los mecanismos tecnológicos y virtuales para ello.

Que actualmente y en virtud de lo dispuesto en el art. 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994, se encuentran en trámite peticiones, quejas, reclamos y recursos, a las que se deben practicar pruebas o se encuentran pendientes de respuestas, así como investigaciones y procesos administrativos, por lo que dichos trámites continuarán adelantándose por SURTIGAS S.A. E.S.P. de manera virtual y/o presencial según el caso.

Que de conformidad con el parágrafo 1 del artículo 1 de la Resolución CREG 035 por medio de “la cual se adoptan medidas especiales transitorias sobre la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas” se ordenó a los distribuidores “proceder a la reconexión inmediata de los usuarios que, a la fecha de expedición de la orden de aislamiento preventivo obligatorio, tenían suspendido el servicio por no contar con el certificado de conformidad de la Instalación Interna”. En consecuencia, los distribuidores “no podrán proceder a la suspensión del servicio público domiciliario de gas combustible porque el usuario no cuente con el Certificado de Conformidad de su instalación, y deberán efectuar la reconexión inmediata del servicio a los usuarios que lo tengan suspendido por dicha causa”.

Que SURTIGAS S.A. E.S.P. adelantó evaluaciones de las actividades respecto a casos de reclamaciones y actuaciones administrativas para cuya atención no pueden seguirse realizando actividades o visitas de inspección o revisión de manera presencial en los inmuebles de los usuarios, esto para evitar el contagio del virus COVID-19, llegando a la conclusión que aquellas actuaciones que impliquen efectuar visitas de inspección o revisión a los inmuebles representan riesgos de propagación y contagio del virus COVID-19, y que se hace necesario suspender dichas actuaciones hasta tanto termine la emergencia sanitaria, para no poner en riesgo a los empleados de SURTIGAS, a sus suscriptores y/o usuarios y a la comunidad en general.

Que la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P. el día 2 de abril de 2020 publicó un aviso en distintos medios de comunicación donde hacía referencia a la suspensión de términos de las actuaciones administrativas, el cual quedará sin efectos en virtud de la expedición del presente acto.

Con fundamento en las consideraciones expuestas, SURTIGAS S.A. E.S.P.,

DECIDE:

1. Suspender los términos de las actuaciones administrativas de peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que requieran de la realización de visitas en los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios, incluidas las que se encuentran en curso, para evitar la propagación y contagio del virus COVID-19, lo anterior, para no poner en riesgo a los empleados de SURTIGAS, a sus suscriptores y/o usuarios y a la comunidad en general. Esta suspensión operará a partir de la publicación de este acto hasta el 30 de mayo de 2020 inclusive o hasta la fecha de prórroga de la emergencia sanitaria por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, si ello se llega a producir. Estas actuaciones administrativas se reanudarán una vez termine la emergencia sanitaria declarada, por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Resolución 385 de 2020 o aquella que la prorrogue o amplíe.
2. No quedan comprendidas dentro de los efectos de la suspensión de términos, las siguientes actuaciones administrativas de peticiones quejas, reclamos y recursos:
 - 2.1. Las que no requieran de visitas en los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios.
 - 2.2. Las que se refieren a derechos fundamentales de los suscriptores y/o usuarios.

2.3. Las referidas a reconexión del servicio según lo dispuso la CREG mediante Resolución CREG 035 de 2020.

2.4. Todas aquellas que puedan ser atendidas por los medios digitales y las tecnologías de la información y comunicaciones indicados en el presente acto y que no requieran revisiones o visitas a los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios.

3. Las peticiones, quejas, reclamos y recursos, comprendidas en el numeral 2 anterior, y las actuaciones administrativas en curso que cumplan con las mismas condiciones de dicho numeral, se atenderán a través de medios virtuales, siempre que no requieran visitas a los inmuebles, en tal virtud, SURTIGAS S.A. E.S.P. ha activado la utilización de medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, con la finalidad de evitar el contacto entre el personal de la empresa, los usuarios y/o los ciudadanos en el marco de la continuidad y efectividad del servicio.

4. Para efectos de comunicaciones, en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie, será obligatorio para los interesados y usuarios indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización. En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso, que cumplan las condiciones del numeral 2 anterior, los usuarios y/o interesados deberán indicar a SURTIGAS S.A. E.S.P., la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Para ello, SURTIGAS S.A. E.S.P., ha habilitado un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo. El acto administrativo o decisión que se envía al usuario, o que se notifique o comuniqué, deberá contener copia electrónica del acto, los recursos que legalmente proceden, ante quien debe interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar el prestador.

En caso de que los suscriptores y/o usuarios no indiquen el correo electrónico para llevar a cabo la notificación, de igual manera se suspenden los términos para resolver sus peticiones quejas o recursos, hasta tanto indiquen el correo mencionado o se termine la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

5. La empresa SURTIGAS S.A. E.S.P. atenderá y se sujetará conforme a lo estatuido en el parágrafo 3 del artículo 6 del Decreto 491 de 2020, en el entendido que para las reclamaciones que se tramiten en actuaciones administrativas donde se invoquen o entrañen derechos fundamentales se atenderán dentro de los términos legales y en tal sentido la suspensión de términos no aplicará, esto con el fin de garantizar la efectividad de tales derechos.

6. En el trámite de peticiones en las que se solicite la reconexión del servicio, el reporte de daños y demás requerimientos con relación a la seguridad, la empresa notificará a los usuarios por los medios tecnológicos y electrónicos adecuados, previa manifestación del correo electrónico donde se efectuará la notificación, lo que se entiende como autorización para que la empresa surta la notificación por este medio. Así mismo, dispondrá de canales de comunicación que se indican a continuación: Líneas: 164 o 018000910164. SURTIGAS S.A. E.S.P., igualmente dispone de llamadas de emergencias, las cuales se continuarán recibiendo en las líneas gratuitas: 164 o 018000910164.

7. No se recibirá ni se entregará correspondencia por medios físicos. La atención se realizará a través de las líneas gratuitas nacionales: 164 o 018000910164, o a través de la oficina virtual, la cual se encontrará en nuestra página web: www.surtigas.com.co, y a través del correo electrónico surtigas@surtigas.com.co.

8. El presente acto, deja sin efecto la decisión y el aviso publicado por SURTIGAS S.A. E.S.P. el día 2 de abril de 2020, y en consecuencia la instrucción aquí plasmada por el prestador generará todos los efectos legales desde el momento en que se surta su publicación.

La presente decisión rige a partir de la fecha de su publicación. Dada en Cartagena de Indias D.T y C., el día 05 de abril de 2020.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads "Santiago M." with a stylized flourish.

SANTIAGO MEJIA MEDINA
Gerente General