

**ACTO DE GERENCIA GENERAL No. 268 DE 2020**  
**(20 de abril de 2020)**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS TRANSITORIAS PARA EL ALIVIO EN EL PAGO DE LAS FACTURAS DE ENERGIA ELECTRICA Y GAS COMBUSTIBLE POR REDES, EN ATENCION A LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19, DECLARADA POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL”**

La Gerente General de la Empresa de Energía de Casanare S.A. ESP, nombrada mediante Acta Junta Directiva No. 127 del 7 de mayo de 2018, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Artículo 68 de los Estatutos y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., es una sociedad anónima, constituida como Empresa de Servicios Públicos Mixta y sometida al régimen que establecen las leyes 142 y 143 de 1994.

Que la Organización Mundial de la Salud – OMS declaro el 11 de marzo del presente año, como pandemia el Coronavirus COVID-19, especialmente por la velocidad de su propagación, instando a los Estados a tomar las acciones urgentes para identificar, tratar, prevenir y mitigar el contagio.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social declaró estado de emergencia sanitaria mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 por causa del CORONAVIRUS - COVID-19 y se adoptaron medidas para hacer frente al virus. Esta Resolución estuvo motivada a su vez por la declaratoria de pandemia frente al COVID-19 decretada por la Organización Mundial de la Salud, que obliga a los Gobiernos a implementar medidas sanitarias y de orden público con el propósito de proteger a las personas y que pueden conducir a restringir actividades y operaciones al mínimo posible.

Que el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 declaró el “*Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional*” por 30 días, para atender las situaciones derivadas de los efectos en salud pública y económicos generados por la pandemia COVID-19. El Decreto 417 de 2020 señala que, además de las medidas previstas en su parte considerativa, adoptará todas las que sean necesarias para conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos.

Que dentro de sus facultades, los gobiernos Departamentales y Municipales han expedido diferentes normas que restringen la circulación para prevenir o contener la propagación del virus COVID-19, la Gobernación de Casanare expidió los Decretos Departamentales 0114 de 22 de marzo de 2020 y 0115 del 23 de marzo 2020, por los cuales se adoptan medidas transitorias para garantizar el orden público en el Departamento de Casanare, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria efectuada por el señor Gobernador mediante Decreto 109 de 2020.

Que para afrontar la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por la presencia del COVID-19 en Colombia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impartió orientaciones a través de la Circular 20201000000084 a las empresas vigiladas con el fin de mantener niveles adecuados en la prestación y atención de sus usuarios en todo el país.

Que mediante Acto de Gerencia 217 del 16 de marzo de 2020, Enerca S.A. E.S.P. modificó temporalmente la modalidad de atención al público como medida de prevención y contención del virus COVID 19, suspendiendo la atención al público de manera presencial, con el fin de acatar y atender las medidas sanitarias decretadas por el Gobierno Nacional mediante la Directiva Presidencial 02 del 12 de marzo de 2020, garantizando la atención a las peticiones, quejas, reclamos y recursos de sus usuarios a través de los canales virtuales y líneas telefónicas, [www.enerca.com.co](http://www.enerca.com.co), [buzon.pqr@enerca.com.co](mailto:buzon.pqr@enerca.com.co), enercapp y chat corporativo del portal web, línea 115, 6344680, 018000910182.

Que el 22 de marzo de 2020 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de 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.”* ordenando el aislamiento preventivo obligatorio para todos los habitantes del país, a partir de las cero horas del 25 de marzo y hasta las cero horas del 13 de abril del 2020 restringiendo la libre circulación de personas y de vehículos en el territorio nacional con algunas excepciones.

Que el 04 de abril de 2020 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 517 de 2020 *“Por el cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, en el marco del estado del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020”.*

Que el 08 de abril de 2020 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 531 de 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.”*, ordenando el aislamiento preventivo obligatorio para todos los habitantes del país, a partir de las cero horas del 13 de abril y hasta las cero horas del 27 de abril del 2020.

Que en obediencia a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional impartidos a través del Ministerio de Minas y Energía, la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. suspendió los cortes de los servicios de energía y gas, realizando la reconexión de los usuarios de estratos 1, 2 y 3 residenciales que tenían suspendidos dichos servicios por el no pago de sus facturas, mientras permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que en obediencia a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional impartidos a través del artículo 1 del Decreto 517 de 2020, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por redes, para los usuarios de estratos 1 y 2 que no puedan pagar sus facturas, podrán diferir por un plazo de treinta y seis (36) meses el pago de las facturas de energía eléctrica y gas combustible por redes, entregadas en el mes de abril y mayo, para que dichos usuarios puedan disfrutar el beneficio durante el período de aislamiento preventivo decretado por el Gobierno Nacional en los decretos 457 de 2020 y 531 de 2020.

Que en obediencia a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional impartidos a través del artículo 4 del Decreto 517 de 2020, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, deberán incluir en las facturas el aporte voluntario "Comparto Mi Energía" que se establece para los usuarios residenciales de estratos 4, 5 y 6, usuarios comerciales e industriales, que deseen aportar sumas adicionales al valor de su factura para favorecer a usuarios más necesitados definidos por el Ministerio de Minas y Energía.

Las Resoluciones 058 y 059 de 2020, expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, en el marco de la emergencia económica, social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional, permiten a los usuarios diferir el pago de las facturas de energía eléctrica y gas combustible por redes, expedidas en abril y mayo por un plazo de treinta y seis (36) meses para los estratos 1 y 2, será sujeto del pago diferido el valor asociado con el consumo del período facturado que supere el consumo básico o de subsistencia y en un periodo de veinticuatro (24) meses para los estratos 3 y 4. Para los usuarios residenciales del estrato 3, será sujeto del pago diferido el valor asociado con el consumo, menos el subsidio que aplica al usuario. Para los usuarios residenciales del estrato 4, será sujeto del pago diferido el valor del consumo total. Los usuarios contarán con un periodo de gracia que les permitirá iniciar el pago de las cuotas, dos meses después del 31 de mayo de 2020, que termina la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que en virtud de lo anterior, se establecen los lineamientos para otorgar los beneficios a todos los usuarios de energía eléctrica y gas combustible por redes de ENERCA S.A. ESP, en observancia a las directrices del Gobierno Nacional en materia de servicios públicos domiciliarios.

## DECIDE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar las nuevas medidas transitorias decretadas por el Gobierno Nacional en materia de servicios publicos domiciliarios de energia electrica y gas combustible, buscando aliviar la carga economica de los usuarios y garantizando el acceso y continuidad en las prestacion de los servicios publicos, así:

- 1. Pago diferido de los servicios publicos domiciliarios de energia electrica y gas combustible:** Los usuarios residenciales de los estratos 1,2,3 y 4 tienen la opcion de diferir el pago de los valores correspondientes al consumo de energia electrica y gas combustible de las facturas que se entregan en abril y mayo de 2020.

Los usuarios de estrato 1 y 2 que no puedan cancelar los consumos de energía eléctrica y gas combustible que se facturan en los meses de abril y mayo, podran diferir el pago a treinta y seis (36) meses y los usuarios de estratos 3 y 4 podran hacerlo a veinticuatro (24) meses; con una tasa de interés nominal del cero por ciento (0%). Para los usuarios de estratos 3 y 4 del servicio de gas combustible, se incluye dentro del valor a diferir el cargo fijo.

Estrato	Plazo en meses
1 y 2	36
3 y 4	24

Esta medida no aplica a los conceptos diferentes al consumo de energía eléctrica y gas combustible que estén incluidos en la factura del usuario.

Para que los usuarios accedan a este beneficio de pago diferido de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible concedido en el presente artículo, este se otorgará a solicitud del usuario y/o se entenderá que el usuario residencial de estrato 1 a 4 se acoge a la medida de pago diferido cuando no realiza el pago de la factura en el plazo previsto por la empresa.

La aceptación de la opción del pago diferido debe hacerse de manera individual para cada una de las facturas objeto de la medida, es decir para la factura expedida en abril y para la factura expedida en mayo de 2020.

En caso de incumplimiento del pago diferido, el ENERCA S.A. ESP podrá realizar la suspensión del servicio.

- 2. Periodo de gracia en financiación del consumo de energía eléctrica y gas combustible:** Los usuarios residenciales de energía eléctrica y gas combustible pertenecientes a los estratos 1, 2, 3 y 4, tendrán un periodo de gracia de dos (2) meses a partir del 31 de mayo de 2020, fecha en la que termina la emergencia sanitaria decretada por Ministerio de Salud y Protección Social, para que la primera cuota sea reflejada en la factura que se entrega en el mes de agosto de 2020.
- 3. Financiación para usuarios residenciales de los estratos 5 y 6, comerciales, industriales y oficiales:** Para los usuarios diferentes a los residenciales de estratos 1, 2, 3 y 4 que se encuentren en mora por no pago de la factura de energía eléctrica y gas combustible, también podrán acceder a opciones de financiación de su deuda mediante suscripciones de acuerdos de pago durante esta emergencia, a través de los canales virtuales, [www.enerca.com.co](http://www.enerca.com.co), [contactenos@enerca.com.co](mailto:contactenos@enerca.com.co), [energapp](#) y chat corporativo del portal web y líneas telefónicas 6344680 Ext.127 y 018000910182, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 2:30 pm para el ajuste de su factura.

**Parágrafo:** Lo establecido en el presente artículo esta reglamentado en las Resoluciones CREG 058 y 059 de 2020.

- 4. Aporte voluntario “Comparto mi energía”:** Los usuarios residenciales de estratos 4, 5 y 6, y los usuarios comerciales e industriales, podrán efectuar un aporte voluntario en su factura de energía eléctrica y gas combustible con destino al pago de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible de las familias más vulnerables del país.

En la factura de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible se incluirá la opción de cancelar este aporte voluntario a los usuarios que estén en la capacidad de hacerlo, así:

Clase de servicio	Aporte sugerido en energía	Aporte sugerido en gas
Residencial 4,5 y 6, y comercial e industrial	\$500	\$200

El usuario podrá determinar el valor de su aporte voluntario, el cual puede ser en un monto diferente a los descritos en la tabla anterior, para lo cual podrá

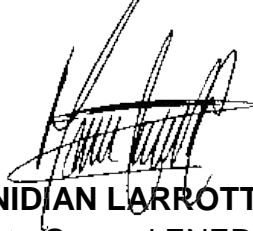
comunicarse a través de los canales virtuales [www.enerca.com.co](http://www.enerca.com.co), [contactenos@enerca.com.co](mailto:contactenos@enerca.com.co), enercapp y chat corporativo del portal web y líneas telefónicas 6344680 y 018000910182, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 2:30 pm para el ajuste de su factura.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La Gerencia Comercial, a través de la Dirección de Atención al Cliente y PQR deberá informar a la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** y a la Profesional de Prensa para que realice de manera amplia la divulgación y publicaciones pertinentes a los usuarios de la empresa de Energía de Casanare ENERCA S.A. ESP.

**ARTÍCULO TERCERO:** El presente Acto de Gerencia General, rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en la ciudad de Yopal, a los 20 días del mes abril de 2020.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIA NIDIAN LARROTTA RODRIGUEZ**  
Gerente General ENERCA S.A. ESP



Vo. Bo. **MARJA BELEN BELTRAN LEON**  
Asesora Jurídica



Vo.Bo. **YEIMY PAOLA GUTIERREZ VARGAS**  
Gerente Comercial



Revisó: **WILSON ALIRIO RODRIGUEZ**  
Gerente Administrativo y Financiero