

337-3332

ACTO DE GERENCIA No. DE 2021

(27 MAY 2021,)

“POR MEDIO DEL CUAL SE DEROGA EL ACTO DE GERENCIA 123 DE 2019 Y ACTO DE GERENCIA 288 DE 2020 Y SE ADOPTA EL NUEVO REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO Y CARTERA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DOMICILIARIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P.”

La Gerente General de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. nombrada mediante Acta de Junta Directiva No. 149 de mayo 06 de 2020, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el artículo 68 del Estatuto Interno de la empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. 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 mediante Acto de Gerencia No. 050 de 2009 se aprobó el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.

Que mediante Acto de Gerencia No. 123 de 18 de febrero de 2019 se deroga el Reglamento Interno de Recaudo y Cartera de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. y se adoptan las nuevas políticas de recaudo y cartera del servicio de energía eléctrica y gas natural domiciliario para la vigencia 2019.

Que mediante del Acto de Gerencia N° 288 de 2020, se modifica transitoriamente el acto de gerencia 123 de fecha 18 de febrero de 2019 y se adoptan nuevas medidas en el reglamento interno de recaudo y cartera del servicio de energía eléctrica y gas natural domiciliario de la **EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P.**, en atención a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid-19, declarada por el ministerio de salud y protección social

Que el propósito de las políticas de Recaudo y Cartera del servicio de energía eléctrica y gas natural domiciliario es la recuperación y disminución la cartera morosa.

Que de acuerdo con el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, “(...) las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios podrán aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la Ley 40 de 1990.”

Que la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, estableció mediante concepto No. 596 del 12 de agosto de 2016, que el cobro de intereses de mora de los clientes en el pago es facultativo y no obligatorio, en consecuencia la Empresa prestadora del servicio podrá cobrarlos, rebajarlos o exonerarlos.

Que de acuerdo con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, establece lo siguiente "(...) las deudas derivadas de la prestación de servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del estado prestadoras de servicios públicos (...)"

Que se hace necesario derogar el Reglamento Interno de Recaudo y Cartera de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. y adoptar un nuevo reglamento.
Por lo anterior expuesto,

DECIDE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Reglamento Interno de Recaudo y Cartera de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. por el cual se determinan los lineamientos y procesos a que se sujetará la empresa para la recuperación de las obligaciones en mora a su favor, el cual quedara así:

"REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO Y CARTERA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DOMICILIARIO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P."

ARTICULO 1. COMPETENCIA. Corresponde al líder de Cartera y/o quien haga sus veces, establecer los lineamientos, condiciones y el proceso para el tratamiento a los usuarios morosos de los servicios de Energía Eléctrica y Gas Natural Domiciliario; adelantar las acciones relacionadas con el cobro persuasivo a los usuarios morosos; hacer entrega oportuna de la información para adelantar el trámite de cortes y reconexiones, analizar y hacer entrega oportuna al abogado contratado para tal fin de la información de los usuarios morosos que deban pasar a cobro judicial, haciendo estricto seguimiento a los procesos iniciados a los usuarios que tengan saldos pendientes con ENERCA S.A. E.S.P..

A su vez, en coordinación con la Gerencia Comercial desarrollar programas y estrategias comerciales que incentiven el pago de las facturas vencidas de los usuarios morosos de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. para disminuir el índice de usuarios morosos, analizar la viabilidad de otorgar facilidades de pago a los deudores morosos y hacer el seguimiento a su cumplimiento, ajustándose siempre y cumpliendo a cabalidad las directrices del presente reglamento. Elaborar y hacer entrega periódica a la Gerencia Comercial de un informe de resultados de las actividades desarrolladas con indicadores de gestión, para analizar dicha información.

ARTICULO 2. DEFINICIONES:

- **Recaudo:** Para efectos del presente reglamento, se define como recaudo los pagos que realiza el usuario a través de los conceptos facturados y reflejados en su factura dentro de un periodo de



tiempo determinado por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. a través del proceso de Facturación siguiendo el cronograma establecido.

- **Cartera:** Para los efectos del presente reglamento, se define como cartera, toda obligación a favor de la Empresa de Energía de Casanare cuyo plazo para el pago se encuentre vencido.
- **Facilidad de pago:** Es una modalidad de pago cuya finalidad principal es la de permitir al deudor moroso llegar a un acuerdo con la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. para cancelar sus obligaciones antes de iniciar el cobro por la vía de la jurisdicción ordinaria o para suspender el proceso ejecutivo ya iniciado, previo acuerdo con el abogado apoderado.
- **Beneficiario de la facilidad de pago:** Serán beneficiarios las personas naturales, jurídicas y las entidades públicas que tengan calidad de deudores de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., serán también beneficiados los terceros que solicitan la facilidad a nombre del deudor como, apoderado constituido mediante documento privado o como responsable solidario, liquidadores, administradores, poseedores, adjudicatarios, quienes tengan derechos gerenciales y/o conyugues, curadores, albaceas, secuestres, entre otros, a quienes para efectos del presente Acto se llamará USUARIO, cuando se cumplan los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- **Financiación:** Modalidad de pago que permite al usuario amortizar la deuda que tiene con ENERCA S.A. E.S.P. en plazos determinados en este documento.
- **Cobro Persuasivo o Pre-jurídico:** Es la actuación que pretende el acercamiento con el deudor con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar un proceso de cobro Judicial.
- **Cobro Jurídico:** Una vez agotada la instancia de cobro persuasivo, es la aplicación de los procedimientos formales previstos en el código civil, (de procedimiento civil, comercio y demás normas aplicables al proceso) con el objeto de lograr la satisfacción de la obligación.
- **Interés de Financiación:** Para efectos de la financiación establecidas en este reglamento, se fijará la tasa más alta de intereses Bancario Corriente efectivo anual para la modalidad de crédito de consumo y ordinario, intereses corrientes y moratorios vigentes autorizados por la Superintendencia Financiera.
- **Interés de Mora:** Es aquel interés comercial aplicable a toda obligación vencida, de acuerdo con las normas vigentes, bajo el entendido que, tratándose de usuarios residenciales, tasa de interés moratorio aplicable, es aquel interés establecido en el Código Civil.
- **Periodo corriente:** Corresponde al periodo de Facturación vigente.
- **Cartera de difícil gestión:** Se define aquella cartera cuando se han adelantado todas las gestiones administrativas y jurídicas necesarias, sin obtener resultados.
- **Deterioro de la Cartera:** es la pérdida del valor de la cartera por el no pago de la misma y se calcula de acuerdo a las políticas contables vigentes de la empresa, partiendo siempre de una evidencia objetiva de deterioro.
- **Reintegro:** corresponde a un reintegro económico de la energía eléctrica y de gas dejada de facturar, como consecuencia de las gestiones adelantadas a situaciones de fraude o irregularidad en la prestación de servicio de energía eléctrica y gas natural domiciliario por parte de los usuarios.

ARTICULO 3. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. La suspensión del servicio de Energía Eléctrica y Gas Natural Domiciliario de acuerdo a lo dispuesto en el **Artículo 140, modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001**, se realizarán a los usuarios con una (1) factura vencida, y será el área de Cartera la responsable de emitir los reportes mensuales y/o trimestrales (según corresponda) de los usuarios morosos y realizar las labores de cobro, bien sea directamente o a través de terceros.

Parágrafo 1. Conforme a la Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, **no serán objeto de desconexión los bienes constitucionalmente protegidos.**

Parágrafo 2 : En casos excepcionales el personal autorizado deberá abstenerse de efectuar la suspensión del servicio cuando dentro del inmueble habiten personas en condiciones especiales o que se encuentren enmarcados dentro de la calidad de sujetos de protección especial constitucional; hospitales, colegios, acueductos, personas en condiciones graves de salud que requiera el servicio de energía de manera permanente, personas con condiciones especiales, conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.

Para los casos anteriormente relacionados, se requerirá que anualmente estos usuarios alleguen a la Empresa documento que acredite el caso particular que demuestre que gozan de dicha calidad constitucional.

Parágrafo 3: En caso de suspensión del servicio por común acuerdo no libera al **Usuario** del cumplimiento de obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. LA EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, cuando se compruebe que existe consumo en la instalación, cargos por conexión, financiaciones de deudas u otros conceptos derivados de la prestación de servicio.

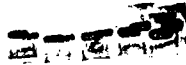
ARTICULO 4. RECONEXION DEL SERVICIO: La EMPRESA restablecerá el servicio una vez el Usuario elimine la causa que dio origen a la suspensión, de conformidad con lo expuesto por el **artículo 142 de la ley 142 de 1994.**

Parágrafo 1. El usuario deberá cancelar el concepto de reconexión cuando exista incumplimiento en el pago oportuno y se haya ejecutado la suspensión del servicio domiciliario.

Parágrafo 2. La Empresa se abstendrá de realizar el cobro de reconexión cuando esta no se ejecute dentro del término legal establecido una vez el usuario efectúe el pago.

Parágrafo 3. La reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, una vez sea resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

ARTICULO 5. RECAUDO VIGENTE: El plazo para el pago realizado por el usuario y/o suscriptor en el periodo de Recaudo Vigente será determinado por el cronograma establecido por la dirección de Facturación.

337 
27 MAY 2021

ARTICULO 6. PAGO PARCIAL DE LA FACTURA. El pago parcial como mínimo a autorizar del valor total de la factura será así:

El pago parcial como mínimo a autorizar del valor total de la factura será así: El 50% del valor de la factura y el 50% restante debe ser cancelado en la próxima factura, adicional al nuevo consumo.

Parágrafo: Se podrán modificar los porcentajes antes citados previa autorización expresa del Gerente General, Gerente Comercial y/o Líder de Cartera según lo amerite el caso.

ARTICULO 7. PROCEDIMIENTO PARA LA FACILIDAD DE PAGO. El deudor o un tercero a su nombre, podrán solicitar financiación de las obligaciones relacionadas con el no pago oportuno de los servicios públicos domiciliarios de Energía Eléctrica y Gas Natural Domiciliario, según las políticas establecidas en el presente reglamento.

Los requisitos para suscribir una financiación acuerdo de pago son:

- a) Si el titular de la matrícula es una persona natural deberán aportar una copia de la cedula y cuando la solicitud la realiza una persona jurídica esta deberá remitir una cámara de comercio vigente no mayor a 30 días, fotocopia de la cedula del representante legal y RUT.
- b) Cuando la financiación es solicitada por un tercero persona natural no propietario, el deberá aportar una autorización autenticada otorgada por el propietario del inmueble junto con la copia de la cédula del suscriptor y del autorizado.
- c) Las personas jurídicas podrá autorizar a un tercero para que solicite y suscriba un acuerdo de pago, para ello deberá aporta una autorización autenticada por parte del representante legal, cámara de comercio vigente no mayor a 30 días, copia de la cédula del representante legal y RUT.
- a) En caso de que el usuario y/o suscriptor haya fallecido, podrá celebrarse acuerdo de pago con la persona que acredite algún grado de parentesco, vínculo matrimonial, vínculo civil o contractual con el usuario y/o suscriptor fallecido y manifieste interés voluntario de asumir la deuda a cargo del usuario y/o suscriptor de la cuenta. Para ello, deberá aportar copia del acta de defunción, copia de su cédula de ciudadanía, documento probatorio que acredite la calidad en que actúa, y adicional a ello, deberá aportar declaración en la que conste su manifestación clara y expresa de asumir el pago de la deuda.

Parágrafo: PROHIBICION PARA FINANCIAR DEUDAS: El suscriptor de la cuenta, podrá solicitar a la empresa ENERCA por escrito que NO se autorice ninguna financiación ni pago parcial a un Tercero, igualmente deberá adjuntar copia del contrato de arrendamiento, el cual deberá establecer en una de sus cláusulas que el pago de los servicios públicos domiciliarios estará a cargo del arrendatario.

ARTICULO 8. FINANCIACIÓN. Los acuerdos de pago se pueden realizar a partir de la primera factura vencida, si éstos son usuarios facturados mensualmente o trimestralmente.

Para la financiación se tendrá en cuenta las siguientes políticas y criterios:

A. SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

USUARIOS RESIDENCIALES URBANO Y RURAL DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA			
ESTRATO	PERIODICIDAD DE FACTURACIÓN	% MÍNIMO CUOTA INICIAL	NÚMERO DE CUOTAS
1 Y 2	MENSUAL	20%	6
3 Y 4 (0*)		50%	
5 Y 6		50%	
1 Y 2	TRIMESTRAL	20%	2
3 Y 4		50%	
5 Y 6		50%	

USUARIOS OFICIALES, COMERCIALES E INDUSTRIALES URBANO Y RURAL DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA			
CLASIFICACIÓN	PERIODICIDAD DE FACTURACIÓN	% CUOTA INICIAL MÍNIMA	NÚMERO DE CUOTAS
OFICIAL	MENSUAL	40%	6
COMERCIAL			
INDUSTRIAL		50%	
OFICIAL	TRIMESTRAL	40%	2
COMERCIAL			
INDUSTRIAL		50%	



SC.CER427934



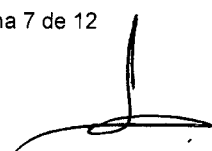

337

27 MAY 2021

B. SERVICIO DE GAS NATURAL

USUARIOS RESIDENCIALES URBANO Y RURAL DEL SERVICIO DE GAS NATURAL			
ESTRATO	PERIODICIDAD DE FACTURACIÓN	% CUOTA INICIAL MÍNIMA	NÚMERO DE CUOTAS
1 Y 2	MENSUAL	50%	3
3 Y 4 (0*)		60%	
5 Y 6		60%	
1 Y 2	TRIMESTRAL	40%	2
3 Y 4		60%	
5 Y 6		60%	

USUARIOS OFICIALES, COMERCIALES E INDUSTRIALES URBANO Y RURAL DEL SERVICIO DE GAS NATURAL			
CLASIFICACIÓN	PERIODICIDAD DE FACTURACIÓN	% CUOTA INICIAL MÍNIMA	NÚMERO DE CUOTAS
OFICIAL	MENSUAL	50%	3
COMERCIAL		60%	
INDUSTRIAL		60%	
OFICIAL	TRIMESTRAL	50%	2
COMERCIAL		60%	
INDUSTRIAL		60%	

C. SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y SERVICIO DE GAS NATURAL PARA REINTEGRO

CONDICIONES ACUERDO DE PAGO POR REINTEGRO (VALORES FACTURADOS POR IRREGULARIDADES DEL USUARIO Y/O SUScriptor)			
ESTRATO	PERIODICIDAD DE FACTURACIÓN	% CUOTA INICIAL MÍNIMA	NÚMERO DE CUOTAS
RESIDENCIAL	MENSUAL	20%	12
OFICIAL		40%	6
COMERCIAL			
INDUSTRIAL			
RESIDENCIAL	TRIMESTRAL	20%	4
OFICIAL		40%	2
COMERCIAL			
INDUSTRIAL			

La Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, podrá cobrar o descontar a los usuarios el pago de intereses moratorios o hacer convenios y/o acuerdos en esta materia con los deudores.

Parágrafo 1: CONDONACION DE INTERESES DE MORA: Se podrá condonar hasta el 100% de los intereses que se generen por la mora en el pago o por la financiación pactada, previa autorización del Gerente General, Gerente Comercial y/o líder de Cartera, según amerite el caso y/o en los siguientes eventos:

- Quando el usuario solicite el descuento de los intereses por el pago de contado de la deuda.
- Quando el usuario invoque una discapacidad física superior al 50%, y/o Psicológica (interdicción) que le impidan depender económicamente de sí mismos, y alleguen prueba sumaria que así lo acredite.
- Quando existan campañas comerciales de amnistía y/o condonación de intereses.

Parágrafo 2. MODIFICACION DE PORCENTAJES Y/O PLAZOS. Se podrá modificar los porcentajes y/o plazos de financiación antes citados, previa autorización expresa del Gerente General, Gerente Comercial y/o Líder de Cartera, o a quien éste delegue según lo amerite el caso.

Parágrafo 3: TASAS DE INTERÉS DE FINANCIACIÓN. Para efectos de la financiación establecidas en este reglamento, se fijará la tasa más alta de intereses Bancario Corriente efectivo anual para la modalidad de crédito de consumo y ordinario, intereses corrientes y moratorios vigentes autorizados por la Superintendencia Financiera.



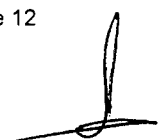

Parágrafo 4: FINANCIACIÓN DE CARGOS O CONCEPTOS DIFERENTES A CONSUMO: Para la facilidad de pago de conceptos diferentes al consumo, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. **VENTA DE MATERIALES.** La financiación de venta de materiales se realizará sin ningún interés y el plazo máximo establecido será de 12 cuotas para el estrato 1,2 y 3, y para los demás estratos se hará a máximo 8 meses, si la facturación es mensual; por el contrario, si la facturación es trimestral se financiará máximo 4 cuotas.
- b. **COSTOS PARA LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS, ACOMETIDAS Y MEDIDORES.** La financiación de estos costos se realizará sin ningún interés y en el caso de los estratos 1, 2 y 3, se aplicarán los plazos establecidos en el artículo 97 de por la Ley 142 de 1994, por lo tanto, se podrán otorgar financiaciones por tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario.
 - Para la financiación de los demás usuarios se realizará sin ningún interés y el plazo máximo será de 8 cuotas mensuales para contador monofásico en el área urbana y 3 cuotas trimestrales en el sector rural.
 - Para el equipo de medida contador trifásico, la financiación en la parte urbana será máximo 12 cuotas mensuales y en la parte rural será de 4 cuotas trimestrales.

Parágrafo 5: CLAUSULA ACELERATORIA: El incumplimiento de una (1) cuota será causal de terminación unilateral de la facilidad de pago y hará exigible el cobro de la totalidad de la obligación, procediendo con el cobro judicial mediante procedimiento ordinario, liquidándose los intereses de mora desde la fecha de suscripción del acuerdo de pago.

Parágrafo 6: CONTROL DE ACUERDO DE PAGO: Otorgada la facilidad de pago, se deberá realizar un seguimiento permanente en cabeza del líder de cartera para controlar el cumplimiento tanto de las cuotas determinadas en el acuerdo de pago, como de las obligaciones con posterioridad a la celebración del acuerdo.

Parágrafo: Una vez el área de gestión de pérdidas haya realizado el procedimiento técnico de inspección en terreno y suscripción del acuerdo de pago que garantiza la aceptación de la deuda por parte del usuario a causa de la energía consumida y dejada de facturar (REINTEGRO); será deber del área de gestión de cartera realizar seguimiento en el pago de las cuotas pactadas en el acuerdo de pago suscrito entre las partes, y en caso de incumplimiento de los pagos esta deberá adelantar la gestión de cobro jurídico.



ARTICULO 9. ETAPAS DE GESTION PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA. La gestión de recuperación de cartera está a cargo del área de cartera, quien es la responsable de realizar las actividades de corte y reconexión a los usuarios morosos en un periodo de facturación vigente, de acuerdo con la información previamente recolectada (identificación de usuarios).

- A. **Gestión de Suspensión, Corte y Reconexión:** Generado el listado de morosos por parte del área de Cartera, ésta remitirá al personal autorizado la información para proceder al corte del servicio, con el objetivo que el usuario cumpla con la obligación de pago.
- B. **Cobro persuasivo:** Consiste en la actuación que realiza la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas a favor de la empresa. Una vez el líder Cartera consolide la relación de los deudores, se agotará el siguiente procedimiento:

Generar el listado de usuarios Regulados para dar comienzo a la etapa administrativa enviando notificación que debe contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos.
- Dirección y Municipio.
- El valor total de la deuda a la fecha de envío del oficio.
- Número telefónico donde el deudor se pueda comunicar para solicitar información sobre su deuda.

Una vez se tenga recibido de la comunicación, se dará un plazo de diez (10) días hábiles al deudor para que realice el pago o solicite facilidad de pago ante la Empresa. Este procedimiento será efectuado por el área de cartera hasta en dos (2) ocasiones consecutivas, el cual dará por surtido el trámite de cobro persuasivo.

- C. **Cobro jurídico:** Agotada la etapa para que el usuario se acoja al cobro persuasivo y sus facilidades de pago, se realizará el trámite para que las cuentas establecidas entren al proceso de recuperación de cartera por la vía judicial. El líder de Cartera generará el listado de las cuentas para ser entregado al abogado designado para que dé inicio a la acción judicial que corresponda y realizará estricto seguimiento a los procesos judiciales.

ARTICULO 10. MÉTODO DE DETERIORO DE CARTERA: La provisión de la cartera deberá realizarse de conformidad con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF y/o regulación vigente para tal efecto, según las políticas financieras establecidas por la compañía.

ARTICULO 11. AJUSTE A VALORES FACTURADOS EN PERIODOS ANTERIORES. Una aprobados los ajustes en Comité de depuración de Cartera, es competencia de los procesos pertenecientes a la Gerencia Comercial ejecutar los ajustes a valores facturados en periodos anteriores en el Sistema Comercial, que se identifique en cada uno de los procesos y se determine que requieren ajuste, los cuales deberán estar soportados con revisión en terreno, registro fotográfico, historial de cuenta, con



fundamentos técnicos y/o jurídicos dependiendo de cada caso particular los cuales darán viabilidad al ajuste.

Parágrafo 1: Son causas objeto de ajustes a valores facturados, cuando exista acción u omisión de la Empresa y/o el usuario solicite:

- Errores de lectura.
- Fallas a los equipos de Medida
- Desviación significativa.
- Ajuste por reconexiones.
- Ajustes por reintegros
- Cobros inoportunos

Parágrafo 2: Cada dirección de la Gerencia Comercial asignará a los responsables que considere necesarios para realizar la proyección de los respectivos ajustes y posterior aplicación en el sistema de información comercial.

Parágrafo 3: Será responsabilidad de los directores y líderes de cada proceso de la Gerencia Comercial, presentar a el Área de Cartera el listado mensual donde se relacionen los ajustes a valores facturados en periodos anteriores aplicados en el Sistema Comercial, como mínimo con los siguientes datos:

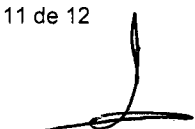
- Número de cuenta
- Nombre de usuario
- Numero de Proceso
- Motivo del Ajuste
- Valor del descuento
- Fecha de aplicación
- Numero de folios por expediente

Igualmente deberán entregar los expedientes de cada uno de los ajustes a valores facturados en periodos anteriores debidamente foliados y organizados según la norma de archivo.

ARTICULO 12. COMPROMISO. Para que se dé estricto cumplimiento al procedimiento definido en el presente reglamento, la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., tendrá el compromiso de tramitar en el término legal las facilidades solicitadas por el usuario.

A su vez, el usuario adquirirá el compromiso legal de cancelar oportunamente los conceptos en los plazos definidos en el acuerdo de pago que suscriban las partes, el cual presta merito ejecutivo.

ARTICULO 13. INCUMPLIMIENTO. Se dará por entendido el incumplimiento de los acuerdos establecidos en el presente reglamento cuando alguna de las dos partes falte a su compromiso.



ARTICULO 14. VIGENCIA. El presente reglamento rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias."

ARTICULO SEGUNDO: El presente Acto de Gerencia rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el Acto de Gerencia No. 123 de 18 de febrero de 2019 y el Acto de Gerencia No. 288 del 20 de mayo del 2020.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

27 MAY 2021


Dado en Yopal,

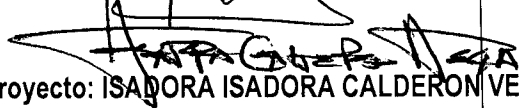

ERICCA CATALINA NEITA PINTO
Gerente General ENERCA S.A. E.S.P.


Vo. Bo. MARJA BELEN BELTRAN LEON
Asesora Jurídica


Aprobó: YEIMY PAOLA GUTIERREZ VARGAS
Gerente Comercial


Proyecto: FLORYANETH PÉREZ BELLO
Ajder de Cartera


Proyecto: MILTON YOVANNY PARRA
Director de Pérdidas


Proyecto: ISADORA ISADORA CALDERON VEGA
Directora de PQR