

ACTO DE GERENCIA GENERAL No. 246 DE 2020

(30 de marzo de 2020)

“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS PARA EL PROCESO DE MATRÍCULAS DE MANERA TRANSITORIA DERIVADO DEL ESTADO DE EMERGENCIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19, DECLARADA POR EL GOBIERNO NACIONAL Y EN ATENCIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DADOS POR EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA”

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 el día 11 de marzo del presente año, Declaro como pandemia el virus denominado 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 de acuerdo a lo anterior el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución No.385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio Nacional y adoptó medidas de prevención y mitigación del riesgo de contagio y propagación del virus COVID19, el cual provoco que el país entrará en aislamiento preventivo obligatorio en aras de reducir las probabilidades de la propagación del COVID-19, con el fin de preservar la salud y la vida de los colombianos.

Que para afrontar dicha emergencia la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impartió orientaciones a través de la Circular 2020100000084 a las empresas vigiladas con el fin de mantener niveles adecuados en la prestación de los servicios y atención de sus usuarios en todo el país.

✉ Carrera 19 N 6-100 Edificio Emiro Sossa Pacheco – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co

Línea gratuita nacional: 018000910182

Yopal - Casanare

Que en dicha Circular la superintendencia indico a las empresas prestadoras de servicios públicos su deber de atender las recomendaciones emitidas por la presidencia de la república y las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores, sin afectar la prestación, en condiciones de continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

Que mediante Acto de Gerencia No. 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.co.co, buzon.pqr@enerca.com.co, enercapp y chat corporativo del portal web, línea 115, 6344680, 018000910182.

Que de acuerdo a lo anteriores deber de **ENERCA S.A ESP** atender y acatar las medidas sanitarias decretadas por el Gobierno Nacional mediante circular 0021 de 2020 del Ministerio de Trabajo, Decreto Presidencial 457 de 22 de marzo 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"*; y 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 el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Minas y Energía impartió lineamientos, conminando a las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios a realizar la reconexión de los servicios de Energía, Gas y Acueducto, Aseo y Alcantarillado a todos los ciudadanos que tuvieran dichos servicios suspendidos por no pago, mientras esté vigente el Estado de Emergencia y el aislamiento preventivo obligatorio establecido a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 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. suspenderá 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 al momento de realizar dichas reconexiones se identificaron por parte del personal técnico de la empresa un gran número de usuarios que estaban conectados al servicio de energía eléctrica sin estar matriculados, por lo que es necesario fijar a través del presente Acto de Gerencia los lineamientos para realizar las matriculas expeditas de todas las personas que se identificaron en tal situación; esto, con el fin de garantizar el servicio y disminuir el índice de pérdidas de energía consumida dejada de facturar de la empresa. Toda vez, que debido a la contingencia no se puede realizar el proceso de manera literal como esta en el Instructivo de Solicitud de Conexión del Servicio de Energía y Gas IN-MAC- AC-05 de Enerca S.A. E.S.P.

Que mediante sentencia C-1189 de 2011, la Corte Constitucional estableció parámetros mínimos, para que la población más vulnerable pueda acceder a los servicios públicos domiciliarios y que en concordancia con dicho fallo, Enerca .S.A. E.S.P. expidió la Circular 05 de 2014 a través de la cual establece un programa especial de normalización de usuarios, vinculación, reconocimiento y regularización de usuarios de energía, determinando el tratamiento para usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o usuarios clandestinos.

Que teniendo en cuenta la contingencia por el COVID-19, las medidas sanitarias tomadas en especial el aislamiento, y en aras de garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica y disminuir las perdidas encontradas en las actividades de reconexión y legalizar a dichos usuarios, se establece el proceso de matrículas expeditas por parte del personal técnico del área de Perdidas, quienes una vez identificados los usuarios conectados sin estar matriculados levantarán Acta de Verificación Medida Directa Código: FT-MUC-GP-06 y recogerán como mínimo los siguientes documentos: 1. copia o foto de la cedula del propietario o poseedor, 2. Documento que acredite la propiedad o declaración juramentada de posesión (modelo predeterminado que podrán llevar los técnicos para que diligencien los solicitantes), 3. Fotografía del medidor. 4. El técnico de Enerca deberá diligenciar el formato FT-MDE-PSE-12 Certificado Disponibilidad del Servicio Baja p en lo que refiere a la parte del técnico.

Que este tipo de matrículas no puede ir en contra de lo establecido en el RETIE, por lo que se exigirán unas condiciones mínimas tanto en la red de distribución como en la acometida e instalaciones internas, con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios y el cumplimiento de la Resolución CREG 108 de 1997 por parte de la empresa

Esto es: El usuario deberá contar en sus instalaciones técnicamente como mínimo con:

1. Cable de acometida sin empalmar en un calibre adecuado a la carga
2. Tubo galvanizado y capacete
3. Caja para medidor. Podrá estar sobre puesta o empotrada

4. Medidor de energía
5. Termomagnético de protección
6. Sistema de puesta a tierra.

En las redes externas que se tienen se debe garantizar el aislamiento de los conductores de distribución, no deben estar apoyados en árboles, deberá contar con aisladores o tensores de aislamiento.

Es claro que la norma establece que las condiciones bajo las cuales se hace la matrícula, deben evidenciar una minimización de riesgo para usuarios y terceros, lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 17 del Resolución CREG 108 de 1994, solo se podrá negar el servicio de energía en estos casos: 1. Si no cumple con las condiciones técnicas mínimas, 2. Si esta en zona declarada de alto riesgo por autoridad competente o hace parte de un proceso judicial con medidas cautelares o fallo que ordene desalojo y 3. Cuando el suscriptor potencial no cumpla con las condiciones establecidas por la autoridad competente.

Que en virtud de lo anterior, se establecen los lineamientos para el proceso de matrículas expeditas de todos los usuarios encontrados sin matricular al momento de las reconexiones realizadas en obediencia a las directrices del Gobierno Nacional en materia de servicios públicos domiciliarios.

DECIDE:

ARTÍCULO PRIMERO: Fijar los lineamientos de manera transitoria para el proceso de matrículas expeditas de todos los usuarios encontrados sin matricular al momento de las reconexiones realizadas en obediencia a las directrices del Gobierno Nacional en materia de servicios públicos domiciliarios, mientras permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Gerencia Comercial, a través de la Dirección de Pérdidas y su personal técnico, deberá levantar las Actas de Verificación Medida Directa Código: FT-MUC-GP-06 y recogerán como mínimo los siguientes documentos:

1. Copia o foto de la cedula del propietario o poseedor,
2. Documento que acredite la propiedad o declaración juramentada de posesión (modelo predeterminado que podrán llevar los técnicos para que diligencien los solicitantes),
3. Fotografía del medidor.
4. El técnico de Enerca deberá diligenciar el formato FT-MDE-PSE-12 Certificado Disponibilidad del Servicio Baja Tensión en lo que refiere a la parte del técnico,

✉ Carrera 19 N 6-100 Edificio Emiro Sossa Pacheco – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co

Línea gratuita nacional: 018000910182

Yopal - Casanare



SC-CER407934



y determinar si se cumple con las condiciones mínimas de seguridad conforme a lo considerado como tal en el presente acto de Gerencia.

PARAGRAFO: No obstante los requisitos mínimos establecidos para el proceso de matrículas expeditas, lo anterior, no exime de responsabilidad al usuario para que una vez superada la Emergencia Sanitaria, allegue a ENERCA S.A. ESP todos los documentos soporte según lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes o en su defecto por lo establecido en el marco regulatorio.

ARTÍCULO TERCERO: Una vez realizadas las visitas técnicas y la recolección de la Información y documentación, se entregará la misma al área de Atención Clientes y PQR, para que a través del departamento de matrículas se ingresen las matrículas al sistema, se escaneen y se archiven los documentos.

ARTÍCULO CUARTO: 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 SA ESP.

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


Dado en la ciudad de Yopal, a los 30 días del mes de marzo 2020.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

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

Vo. Bo. MARJA BELEN BELTRAN LEON
Asesora Jurídica


Proyectó: ZULMA TUDIÓ CALAGUERILLA
Directora de Gestión Clientes y PQR


Revisó: MILTON YOVANNY PARRA
Director de Perdidas

✉ Carrera 19 N 6-100 Edificio Emiro Sossa Pacheco – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182
Yopal - Casanare