DECISION EMPRESARIAL No. 017

(18 de junio de 2020)

Por medio de la cual se compilan las medidas especiales adoptadas por CENS S.A. E.S.P. en beneficio de sus clientes y usuarios en el marco de la declaratoria de emergencia por la pandemia COVID 19

El Gerente General de CENS S.A. E.SP., en su condición de representante legal de la empresa y en ejercicio de sus facultades estatutarias, y,

CONSIDERANDO

1. CENS es una empresa de servicios públicos domiciliarios mixtas, cuyos actos por regla general se enmarcan dentro del derecho privado, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, siendo la excepción la aplicación de la función administrativa en lo concerniente a temas relacionados con la facturación, suspensión, terminación, corte o negativa del contrato de prestación del servicio cuando se deciden los recursos interpuestos por los usuarios individualmente considerados, tal como lo establece el artículo 154 y siguientes de la misma normatividad.

2. Que CENS S.A E.S.P, es una empresa de servicios públicos, que de conformidad con el artículo 11.7 de la Ley 142 de 1994, tiene la obligación de colaborar con las autoridades en casos de emergencia o calidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de los servicios públicos.

3. Que de conformidad con lo previsto en el artículo 4º de la Ley 142 de 1994, y en el artículo 5º de la Ley 143 de 1994, los servicios públicos prestados por CENS son servicios públicos esenciales.

4. Que la Junta Directiva mediante otro mecanismo de decisión (voto escrito) No. 830 del 30 de marzo de CENS, autorizó la solicitud No 502, otorgando facultades al gerente para adoptar medidas necesarias y excepcionales para contribuir con la prevención, contención y control del COVID-19.

5. Que a través del Decreto 517 de 4 de abril de 2020 se estableció que las empresas comercializadoras que presten el servicio público de energía y gas combustible por redes podrán diferir por un plazo de tres y seis (36) meses, el costo del consumo básico o de subsistencia que no sea subsidiado a usuarios residenciales de estratos 1 y 2; se estableció el aporte voluntario “Comparto mi energía”, y se otorgó a la CREG la facultad de adoptar de forma transitoria esquemas especiales para diferir el pago de las facturas emitidas, así como adoptar de manera transitoria todas aquellas medias, disposiciones tarifarias y regímenes regulatorios especiales que considere necesarios, con el fin de mitigar los efectos del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica sobre los usuarios y los agentes de la cadena de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, y sus actividades complementarias.

6. Que en dicho Decreto 517, se indicó que las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán incluir en las facturas de todos los usuarios de estratos 4, 5 y 6, así como a usuarios comerciales e industriales, un valor que incluya un monto o un porcentaje de la factura sugerido como aporte voluntario "Comparto mi Energía", sin

perjuicio de la posibilidad de que los usuarios aporten un monto o un porcentaje diferente.

7. Que la Comisión de Regulación de Energía y Gas, mediante la Resolución 058 del 14 de abril de 2020, adoptó medidas transitorias y complementarias para el pago de las facturas del servicio de energía eléctrica de los usuarios de los estratos 1, 2, 3 y 4, estableciéndose el plazo del pago diferido, las tasas de financiación y los demás aspectos relacionados con su aplicación. De igual manera, se consignó la obligación de los comercializadores de ofrecer a los demás usuarios opciones de pago diferido del valor de la factura por concepto del servicio público de energía, acogiendo las tasas dispuestas en dicha norma, y se estableció también la posibilidad de aplicación de la opción tarifaria a partir de la resolución y hasta dos meses después del 30 de mayo de 2020.

8. Que a través de la Resolución CREG 064 del 21 de abril de 2020, se modificó la Resolución 058 de esta misma entidad, extendiéndose las medidas transitorias para el consumo y pago diferido en los sistemas de comercialización prepago, entre otras disposiciones; y asimismo, a través de la Resolución CREG 108 de 2020 del 05 de junio de 2020, se ampliaron los plazos de las medidas transitorias para el pago diferido establecido en las Resoluciones anteriores, incluyéndose las facturas correspondientes a los períodos de facturación de abril, mayo y junio del presente año, entre otras disposiciones.

9. Que, priorizando la defensa de los derechos fundamentales de nuestros usuarios, y con ocasión de las medidas tomadas por la CREG, CENS privilegia la aplicación de los principios y derechos constitucionales para atender la prestación de servicios públicos domiciliarios esenciales.

10. Que en ejercicio de la gestión empresarial y comercial se ha venido dando aplicación a las diferentes medidas tomadas por el Gobierno Nacional y la CREG, las cuales se han divulgado por CENS a sus grupos de interés, incluyendo sus usuarios, por lo que se estima pertinente para efectos de mayor organización, compilar en esta decisión gerencial expedida por la empresa bajo el régimen del derecho privado, las diferentes medidas aplicadas por esta electrificadora.

11. Que las medidas adoptadas se establecen en el marco de los principios de suficiencia y eficiencia financiera y de no gratuidad del servicio establecidos en la Ley 142 de 1994.

DECIDE

PRIMERO: Compilar las siguientes medidas comerciales temporales que se han aplicado en aras de brindar la continuidad del servicio público de energía en beneficio de clientes y empresa:

1. **Prestación del Servicio.**

    - Reconectar el servicio de energía a los clientes residenciales para aquellos que se encontraban a la fecha suspendidos por mora en el pago.
    - En caso de reinstalación, se tendrá en cuenta previa solicitud de los usuarios.

- Durante la medida de emergencia, los consumos se seguirán contabilizando y podrán ser refinanciados bajo condiciones especiales que están pendientes por definir.
- Estas medidas se harán extensivas a los acueductos veredales que dependan de la energía eléctrica para su operación y se aplicarán hasta un mes después de levantadas las medidas de aislamiento.
- La aplicación de esta medida no supone la condonación de lo adeudado por los usuarios.
- La entrega de la factura se seguirá realizando como medida de control para motivar la racionalización del uso del servicio de energía.
- La reconexión del servicio realizada a los usuarios no tendrá costo alguno. Sin embargo, queda sujeto a que otro direccionamiento legal no lo contradiga.
- Para usuarios no residenciales que soliciten la reconexión del servicio, se validará que la instalación esté asociada a actividades que permitan mitigar los efectos de la emergencia.

2. No se realizarán suspensiones.

- No se realizarán suspensiones del servicio de energía eléctrica a los clientes residenciales que presenten mora en los periodos cubiertos por las medidas de aislamiento.
- Por lo tanto, al no ser suspendidos, los consumos se seguirán facturando acorde a la Ley 142 de 1994 y podrán ser financiados bajo condiciones especiales una vez se definan los términos y condiciones.
- La entrega de la factura se seguirá realizando como medida de control para motivar la racionalización del uso del servicio de energía.
- Se exceptúan aquellos casos donde la suspensión es solicitada expresamente por el usuario o propietario.

3. Facilidad de Pagos Parciales.

Se ajusta el sistema comercial para permitir que los clientes puedan realizar pagos parciales iguales o superiores al 10% del valor de la factura a través de nuestros aliados de recaudo JJPITA, COOGUASIMALES y COMPECENS, facilitando el pago de la factura sin tener que realizar un trámite previo con la empresa.

4. Facilidad de pagos por medios Electrónicos.

Se habilita el pago por medios electrónicos aun cuando la factura se encuentre vencida, flexibilizando así las fechas límites de pago.

5. Ajuste al diseño de la Factura.

Rediseñar el histograma de consumos históricos en la factura, señalando el límite de consumo de subsistencia para los usuarios residenciales de los estratos 1 a 3, lo que les permitirá identificar fácilmente sí sus consumos son superiores al límite de consumo que es subsidiado. Esto también permitirá entender la aplicación de las medidas del gobierno nacional asociadas al consumo de subsistencia.

6. Pagos cuota de convenio sin comprobante.

Se ajusta el sistema comercial para garantizar que, en los puntos de recaudo, el usuario pueda pagar la cuota inicial de convenios solo con el número de cliente. Inicialmente la medida solo aplica en los puntos de pago de JJ Pita, COOOGUASIMALES, COMPECENS y SUPERGIROS; se inician los desarrollos para que aplique en los pagos virtuales.

7. No Cobro Retroactivo de la Energía Reactiva.

Con el fin de no afectar la economía de los usuarios durante la declaratoria de la emergencia económica, social y ecológica determinada por el gobierno nacional, se determina no cobrar de manera retroactiva la energía reactiva en exceso a los usuarios impactados que de acuerdo con el concepto de la CREG se les puede facturar aun cuando el medidor no permita el registro horario de dicha energía. Así mismo, no iniciar el cobro para usuarios residenciales y comerciales hasta después de dos meses de retirada la medida de aislamiento, previo estudio de impacto en los usuarios y la red.

8. Energía Recargable

Se realizan los ajustes y parámetros al Sistema Comercial para garantizar que los usuarios del servicio de Energía Recargable que no puedan realizar cargas en los puntos habituales puedan acceder a “precargas” a través de contacto con CENS, quedando el saldo completo dispuesto para el servicio de energía; además, se considera en dicho requerimiento que los abonos que amortizan las deudas que registran estos clientes, quedaran congeladas.

9. Energía Prepago.

- El valor de las precargas (créditos de energía) realizadas por la empresa se están destinando solo para energía y se financiarán dos meses después de finalizado el estado de emergencia sanitaria, de acuerdo con las condiciones especiales definidas por la empresa para estos usuarios, siempre que el beneficio sea superior al definido en la resolución CREG 064 de 2020, de lo contrario se aplicarán las disposiciones allí definidas, no se cobrará intereses mora ni de financiación.

- A los usuarios con deudas preexistentes se le adicionará el valor de las precargas realizadas durante la emergencia y se financiará en las condiciones más convenientes sin exceder el descuento máximo del 10% en las recargas que realice posteriormente para el pago de la deuda.

10. Diferir los valores de los consumos de energía para los estratos 1 y 2, a 36 cuotas con tasa especial.

Los usuarios de los estratos 1 y 2 que no puedan cancelar el valor de los consumos de energía facturados desde el 04 de abril al 30 de junio se les diferirá de manera automática el valor de estas facturas a 36 meses con una tasa del 0% de interés.

Lo anterior se realizará con el valor total de la energía no cancelada y correspondiente a las facturadas emitidas del 04 de abril al 30 de junio, dando un periodo de gracia de

2 meses sin que dé lugar a intereses de financiación. Para garantizar que la totalidad de usuarios se beneficien de la medida, para los ciclos de facturación trimestral que no se liquiden del 04 de abril al 30 de junio, se validará la aplicación a un solo periodo de facturación

El no pago de la factura dentro del plazo establecido permite a la empresa la aplicación de esta medida.

11. Diferir los valores de los consumos de energía para los estratos 3 y 4, a 24 meses con tasa especial

Los usuarios de los estratos 3 y 4 que no puedan cancelar el valor de los consumos de energía facturados desde el 04 de abril hasta el 30 de junio se les diferirá de manera automática el valor de estas facturas a 24 meses con una tasa igual al Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Lo anterior se realizará con el valor total de la energía no cancelada y correspondiente a las facturadas emitidas del 04 de abril al 30 de junio, dando un periodo de gracia de 2 meses sin que dé lugar a intereses de financiación. Para garantizar que la totalidad de usuarios se beneficien de la medida, los ciclos de facturación trimestral que no se liquiden del 04 de abril al 30 de junio, se validará la aplicación a un solo periodo de facturación.

El no pago de la factura dentro del plazo establecido permite a la empresa la aplicación de esta medida y se empezará una vez vencidas las facturas emitidas hasta el 30 de junio.

12. Línea de crédito para financiar las deudas de los usuarios de los estratos 5 y 6 y no residenciales, y saldos anteriores a la emergencia sanitaria para la totalidad de usuarios

Los usuarios de los estratos 5 y 6 y no residenciales que no puedan cancelar el valor de los consumos de energía facturados desde el 04 de abril hasta el 30 de junio, y para la totalidad de los usuarios que adeuden saldos anteriores a la emergencia sanitaria, se les podrá diferir a solicitud de estos, el valor de estas facturas a 18 meses con una tasa mensua de 0.59%.

Esta línea de crédito se encontrará vigente hasta el 31/07/2020, teniendo en cuenta que en el mes de agosto se realizará el descongelamiento de las cuotas de los créditos que actualmente se encuentran activos, esto con la finalidad de que las personas que tienen créditos activos no soliciten la caducación de estos para poder acceder a esta nueva línea debido a que esta contempla un intereses de financiación más económico, por lo tanto esta propuesta no aplicará cuando se presenten dichas solicitudes.

Los requisitos propuestos ilustran en la siguiente tabla:

Rango	Valor a Diferir	Requisitos
1	<= 1 SMMLV	Realizar la solicitud
2	> 1 SMMLV	Requisitos vigentes en la decisión empresarial N° 7200-062 de 2019.

13. Se estabiliza el precio de la tarifa de energía por 5 meses.

Con la expedición de la Resolución CREG 058 el 15 de abril de 2020, CENS da aplicación a la misma utilizando de manera inmediata en su opción tarifaria un PV=0% durante abril y mayo y dos (2) meses más. Para tal fin y con el objeto de unificar la tarifa a utilizar en la liquidación de los consumos de los clientes, se realiza la republicación de la tarifa del mes de marzo en la que se había utilizado un PV=1% respecto a la tarifa publicada en el mes de febrero, conforme a lo establecido en la Resolución CREG 012 de 2020.

Teniendo en cuenta que en la fecha de publicación de la Resolución CREG 058 de 2020 se habían liquidado cerca de 150,000 clientes con la tarifa obtenida de aplicar un PV=1%. se realizarán los ajustes a estos usuarios y serán reflejados en la factura.

La opción tarifaria que implica una estabilización del CU estará vigente desde el mes de marzo hasta el mes de julio del 2020.

14. Descuento del 10% por pago oportuno de la energía de los estratos 1 y 2.

Para los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 que tengan la posibilidad de hacer el pago oportuno de su factura de los servicios públicos se otorgará un descuento del 10% del valor de la energía correspondiente a las facturas emitidas del 04 de abril al 30 de junio. Este descuento aplicará a las facturas emitidas a partir del 4 de abril y máximo a dos facturas.

Una vez realizados los desarrollos en el sistema comercial, en la factura entregada se le descontará anticipadamente el 10% del valor correspondiente a la energía del mes y para validar el pago oportuno se tendrá como referencia el estado de cuenta del usuario al momento de realizar la liquidación de la nueva factura, teniendo en cuenta que debido a las restricciones de movilidad y las diferentes medidas pudieron llegar a limitar el cumplimiento de las fechas de entrega de la factura, impactando las fechas de pago de los usuarios.

15. Aporte voluntario "Comparto mi energía".

Pensando en las familias más vulnerables del país, el Gobierno Nacional presentó la iniciativa “Comparto mi energía”, que busca que los clientes de los estratos 4, 5 y 6, así como los comerciales e industriales, realicen un aporte voluntario en su factura de energía con destino al pago de la energía de quienes más lo necesitan.

Una vez realizados los desarrollos en el sistema comercial, en la factura del servicio de energía se incluirá la opción de cancelar este aporte voluntario a los clientes que estén en capacidad de hacerlo mediante dos códigos de barra, que indican los valores a pagar, con y sin aporte voluntario.

Clase de servicio	Aporte sugerido
Estrato 4	$3.000
Estrato 5	$4.000
Estrato 6	$5.000
Comercial	$8.000
Industrial	$15.000

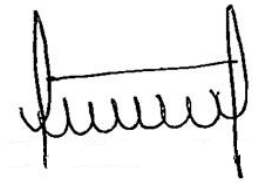
El usuario podrá determina el valor de su aporte voluntario el cual puede ser inferior o superior a los descritos en la tabla anterior. Así mismo, podrá determinar si este aporte voluntario lo dirige directamente a otros usuarios.

SEGUNDO: Ampliación de las medidas transitorias. En el evento en que la autoridad competente extienda el diferimiento de los pagos por un ciclo de facturación adicional, se ampliará por el mismo periodo la aplicación de las medidas establecidas en los numerales 10, 11 12 y 14 del artículo anterior.

TERCERO: La presente decisión rige a partir de la fecha de su publicación, y se mantendrá vigente temporalmente hasta que finalicen las fechas indicadas de su aplicación, ya sea en esta Decisión Empresarial y/o en la normatividad que las sustentan.

Dado en San José de Cúcuta a los dieciocho (18) días del mes de junio de dos mil veinte (2020).

Comuníquese y cúmplase,



JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO
Gerente General