

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS INTEGRALES
PARA LA RECUPERACIÓN DE LA
CARTERA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP."**

Para la gestión y recuperación de la cartera se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Política general para pagos totales

Para el restablecimiento de la cartera en mora de un usuario, el funcionario de EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. brindará como primera alternativa – el pago total de la obligación-, para ello podrá otorgar descuentos de hasta el 80% de intereses de mora y de hasta el 80% de las reinstalaciones, si es residencial; y del 50% en los anteriores conceptos si no es residencial.

2. Política general para acuerdos de pagos

El funcionario de EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. que en contacto con un usuario perciba la necesidad de ofrecer un acuerdo de pago que permita la normalización de su cartera, deberá hacer un análisis estricto y a fondo de las condiciones especiales del usuario, su clase de servicio, estrato, área, monto de la cartera, antecedentes crediticios y su comportamiento de pago; con base en el análisis efectuado, el funcionario deberá ofrecer la mejor alternativa de pago que garantice el cumplimiento total del acuerdo.

3. De los acuerdos de pago

Una vez el funcionario de EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P., defina que el acuerdo de pago es la mejor alternativa para el usuario, deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

X
96

Tabla No1.

PARAMETROS ACUERDOS DE PAGO								
Clase de servicio	Estrato	Condonación sujeta al cumplimiento del acuerdo para:		Cuota Inicial	Plazo	Intereses de mora	Intereses de financiación	Refinanciación es Cuota Inicial
		Intereses	Reinstalación					
Residencial	1,2,3	80%	80%	5%	1 a 96 meses	Tasa máxima legal permitida	1%	15%
	4,5,6	60%	60%	15%	1 a 72 meses			30%
Otros No Residenciales		50%	50%	20%	1 a 60 meses		1,33%	35%

*El intereses de mora y el interés de financiación se verificarán trimestralmente para verificar que no supere la tasa de usura.

3.1 Generalidades de los acuerdos de pago

- Los plazos descritos en la tabla No 1 son sugeridos; si se requiere dar un plazo menor o mayor el funcionario de EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. podrá negociar previa validación de las circunstancias económicas y/o especiales del usuario, como área de menor desarrollo, zona de difícil gestión por orden público.

El plazo que exceda dicho rango, deberá ser autorizado a través de correo electrónico por el líder de Recaudo y Cartera o el Subgerente de operación comercial.

- Los conceptos de Aseo se deben realizar por el usuario ante la empresa prestadora del servicio Atesa de Occidente S.A. ESP.
- Si el crédito se caduca los intereses vuelven a incluirse en la factura como deuda.

3.2 Refinanciación de la deuda

El funcionario de EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. podrá refinanciar la cartera de un usuario cuando haya incumplimiento en el pago, o cuando el usuario así lo solicite ante la imposibilidad de cumplir con las condiciones inicialmente pactadas en el acuerdo, atendiendo los siguientes lineamientos:

- Cuando el usuario solicite la refinanciación de la obligación antes de que el crédito esté caducado, no será necesario el pago de una cuota inicial; si la financiación se solicita dentro del mismo periodo de facturación, igualmente no será necesario el pago de una cuota inicial.

El funcionario de EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. procederá con la ampliación del plazo conforme la solicitud del usuario, sin que en ningún caso exceda el límite señalado en la tabla No1; cuando el usuario solicite la refinanciación de un crédito caducado y presente reiteratividad con más de dos (2) créditos en este estado, el funcionario de EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. solicitará al usuario el pago de una cuota inicial que no podrá ser en ningún caso inferior al (15%) de la obligación a financiar, para estratos 1, 2, 3 y del 30% para estratos 4, 5 y 6 y demás no residenciales del 35%.

Para estos casos no se autorizan condonación parcial de intereses de mora ni de reinstalaciones.

- Cualquier refinanciación o reactivación de un crédito que exceda los plazos y/o descuentos fijados por esta política deberán ser autorizados por el líder de Recaudo y Cartera o el Subgerente de operación comercial, las cuales deben ser presentadas de forma mensual al comité de cartera.

3.3 Requisitos especiales para un acuerdo de pago

- Para la activación de un acuerdo de pago en el sistema de administración comercial cuyo solicitante sea el suscriptor del servicio, se requiere:
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante/suscriptor del servicio.
 - Certificado de libertad y tradición del inmueble con una expedición no mayor a tres (3) meses.
 - Diligenciamiento del formato acuerdo de pago.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 - 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co - contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Si quien solicita el acuerdo de pago es una persona jurídica, se requerirá el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

Si quien solicita el acuerdo lo hace en calidad de administrador de una propiedad horizontal deberá acreditar tal calidad y allegar la resolución de la Alcaldía Municipal donde conste la existencia y representación legal de la propiedad.

Quien solicita el acuerdo de pago lo hace en calidad distinta a la de propietario del inmueble (usuario/poseedor/arrendatario), además de la cédula de ciudadanía del suscriptor del servicio y el certificado de libertad y tradición del inmueble, se requiere:

- Fotocopia de la cedula del propietario
 - Autorización del propietario del inmueble debidamente diligenciada.
-
- Se exceptúan de aportar el certificado de libertad y tradición, los inmuebles ubicados en sectores de desarrollo progresivo (invasiones, barrios subnormales), con la cédula de ciudadanía del solicitante, compraventa y/o declaración extra juicio.
 - Para la activación de un acuerdo de pago en que el solicitante habite un inmueble objeto de un programa del Gobierno Nacional, Departamental o Municipal (asignación de viviendas de interés social, programas de reubicación familiar entre otros) a falta del certificado de libertad y tradición del inmueble, bastará la fotocopia de la cedula de ciudadanía del solicitante y el acto administrativo mediante el cual se hace entrega del inmueble por parte de la autoridad competente.
 - Cualquier negociación o solicitud de crédito que no se enmarque dentro de los parámetros establecidos en esta política, deberá ser autorizado por el líder de Recaudo y Cartera o el Subgerente de Operación Comercial.
 - A todo acuerdo de pago se cobrarán los intereses de financiación establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia; las excepciones serán autorizadas únicamente por el líder de Recaudo y Cartera o el Subgerente de Operación Comercial.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

4. De las facilidades de pago

La EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. podrá llevar a cabo campañas especiales para otorgar financiaciones a aquellos usuarios que después de efectuar un análisis detallado de las condiciones especiales del usuario, su clase de servicio, estrato, área, monto de la cartera, antecedentes crediticios y su comportamiento de pago, se constata que la mejor alternativa para obtener la normalización de la deuda, es la activación de un crédito en condiciones particulares de intereses y plazos.

Los plazos e intereses de financiación, estarán sujetos a los criterios que definan el Subgerente Comercial y El líder de Recaudo y Cartera. Estas actividades podrán variar de acuerdo con el análisis efectuado al comportamiento de la cartera y atenderán premisas de eficiencia, cumplimiento de metas y propenderán por evitar el aumento de la cartera en mora.

El Subgerente de operación comercial y El líder de recaudo y cartera coordinará el control y seguimiento al cumplimiento de las facilidades de pago otorgadas a los usuarios, para ello podrá implementar campañas especiales de recordación de pago, volantes, telecobro, oficios, mensajes de texto, correos electrónicos y suspensión del servicio en los casos que se requiera.

El Subgerente de operación comercial y el líder de recaudo y cartera podrán implementar y diseñar estrategias dirigidas a segmentos específicos de la cartera que faciliten la normalización de la cartera de los usuarios en mora; para ello podrán variar las condiciones de plazos e intereses otorgados a los usuarios.

5. Abonos Parciales

Los abonos parciales es una estrategia diseñada por EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. para el usuario que con intención de pago, presente un (1) solo mes. de deuda (periodo vigente), que no se haya generado orden de suspensión del servicio y reúna cualquiera de las siguientes condiciones:

- Imposibilidad manifiesta de pago total por difícil situación económica, desastre natural, catástrofe ambiental o por calamidad domestica durante el periodo.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

- Incremento del consumo de energía por temporada vacacional diciembre-enero, semana santa y junio o cambio del equipo de medida donde se presente afloramiento de energía.
- El usuarios solo podrá realizar dos (2) abonos o pagos parciales en el año.

Para la activación del abono parcial el funcionario de EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. emitirá factura por abono para pago inmediato, con un porcentaje de pago del 60%; no obstante, el usuario podrá pagar el porcentaje que se ajuste a su condición económica. El saldo podrá ser cancelado 15 días calendario después del pago efectivo del 60% .; estos pago parciales también aplican para fugas de energía y desviaciones significativas.

Esta facilidad de pago se le otorgará al usuario por **una sola vez durante el periodo de facturación.**

Cualquier plazo que exceda los anteriores lineamientos o condiciones será autorizado por el líder de recaudo y cartera.

6. Gestión oficina telefónica

A través de la oficina telefónica se pueden realizar las siguientes gestiones relacionadas con acuerdos de pago y refinanciaciones:

- Campañas especiales de telecobro

El Líder de recaudo y cartera y subgerente de operación comercial de acuerdo a los lineamientos establecidos en la política de cartera o de acuerdo a estrategias del área, enviará para gestión, usuarios con características especiales para que sean contactados y gestionados a través de la oficina telefónica, para estos casos el área de cartera y recaudo informará a través de un cronograma de telecobro, las condiciones, los plazos y los requisitos para cumplir a cabalidad con la gestión de cobro respectiva, las campañas estarán orientadas a la gestión de cualquier segmento de la cartera.

7. De las suspensiones y verificaciones

Las actividades de suspensión del servicio y verificaciones, estarán sujetas a los criterios que defina el Subgerente de operación comercial y el Líder de recaudo y cartera; estas actividades podrán variar de acuerdo con el análisis efectuado al comportamiento de la cartera y atenderán premisas de eficiencia, cumplimiento de metas y propenderán a evitar el aumento de la cartera en mora.

Para el desarrollo de estas actividades, el área de cartera podrá efectuar campañas especiales o actividades de suspensión drástica en coordinación con las demás áreas de la Compañía.

8. Del cobro persuasivo y jurídico

Los criterios para la asignación de usuarios a cobro persuasivo y jurídico en cuanto al monto de la cartera, antigüedad de la cartera, clase de servicio y área, serán discrecionales del líder de recaudo y cartera. Estas actividades deberán atender el ciclo del debido cobro y en todo caso premisas de eficiencia y cumplimiento de metas.

El Subgerente de operación comercial y el líder de recaudo y cartera podrán definir en qué casos, un usuario con condiciones especiales en cuanto al monto de su cartera y comportamiento de pago, se puede asignar directamente a cobro jurídico sin que haya sido necesaria la gestión persuasiva de la obligación.

9. Del cobro de intereses

Para la liquidación de los intereses de mora e intereses de financiación, se tendrán en cuenta los siguientes criterios, los cuales deberán ser comunicados en todo caso a nuestros usuarios al momento de realizar un acuerdo de pago:

Tabla No2.

Clase de servicio	Intereses de mora	Intereses de financiación
Residencial	Tasa máxima legal permitida	1%
Industrial		
Otros No Residenciales		1,33%

*El intereses de mora y el interés de financiación se verificaran trimestralmente para verificar que no supere la tasa de usura.

10. Incentivos y planes de premios para los usuarios

El Subgerente de operación comercial y el Líder de recaudo y cartera, definirán las estrategias mensuales, bimestrales y trimestrales a efectuar, para obtener la normalización de la cartera de los usuarios.

Estos incentivos y planes de premios para los usuarios deberán ir alineados con las directrices definidas por la gerencia general y podrán incluir la participación de aliados estratégicos de la empresa de energía.

11. Políticas especiales

Para la gestión de la cartera en mora, el Subgerente comercial y el líder de recaudo y cartera en conjunto con las demás áreas de la Compañía, definirán mancomunadamente estrategias, políticas, o descuentos especiales para ser aplicados a determinado segmento de la cartera.

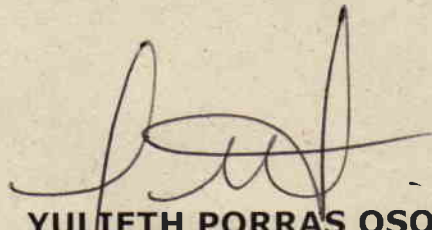
Estas políticas deberán atender las necesidades particulares de cada usuario, su clase de servicio, área de ubicación y en general las circunstancias especiales del segmento de la cartera a gestionar.

Esta metodología podrá ser modificada por parte del Comité de Cartera y en todo caso será ampliamente socializada al personal para facilitar la atención de los usuarios.

12. VIGENCIA Y MODIFICACIONES.

la presente directiva rige a partir de su publicación y podrá modificarse con acuerdo de los miembros del comité cartera de acuerdo a la directiva 149 del 4 marzo del 2014. Mediante decisión adoptada por ellos.

Dado en Pereira a los 27 días del mes de Mayo del año 2014.



YULIETH PORRAS OSORIO
Representante Legal Primer Suplente.

