



## DECRETO 2015-DECGGL-2060

FEBRERO 06 DE 2015

**Por medio del cual se adoptan los “reglas de negocio y condiciones financieras para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM” de los clientes vinculados a los segmentos Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno; correspondientes al proceso de cuentas por cobrar y gestión cartera en Empresas Públicas de Medellín E.S.P.**

El Gerente General de las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, y

### CONSIDERANDO

1. Que es necesario actualizar las condiciones, requisitos y garantías para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM, en concordancia con la nueva segmentación de clientes de la estrategia comercial definida por el Programa Grupo EPM Sin Fronteras.
2. Que es parte de la política de la empresa dar facilidades a la comunidad, para la utilización de todos los productos y servicios ofrecidos por EPM.
3. Que es necesario garantizar el aseguramiento de los ingresos de manera ágil y oportuna.
4. Que es necesario hacer ajustes a la reglamentación de la financiación que EPM proporciona a los clientes y usuarios, de acuerdo con la nueva estructura y el mecanismo de integración; en particular en cuanto corresponde al Comité Gestión Integral de Cartera.

### DECRETA

**Artículo 1.** Actualizar las condiciones, requisitos y garantías para la financiación de obligaciones pecuniarias, de los clientes pertenecientes a los segmentos Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno, correspondientes al proceso de cuentas por cobrar y gestión cartera y contraídas a favor de EPM, tal como queda establecido en las reglas de negocio anexas a este decreto



denominadas “Reglas de negocio para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM”.

**Artículo 2.** Actualizar las condiciones financieras para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM, de los clientes pertenecientes a los segmentos Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno, correspondientes al proceso de cuentas por cobrar y gestión cartera, tal como queda establecido en el anexo a este decreto denominado “Condiciones financieras para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM”.

**Artículo 3.** Las reglas de negocio y condiciones financieras antes mencionadas, podrán ser actualizadas y modificadas por el Comité Gestión Integral de Cartera.

**Artículo 4.** Los casos no contemplados en las reglas de negocio y condiciones financieras antes mencionadas, deberán ser resueltos por el Comité Gestión Integral de Cartera.

**Artículo 5.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su expedición y deroga los decretos 1657 de febrero de 2008, 1891 de agosto de 2012 y 1981 de enero de 2014,

Dado en Medellín, en FEBRERO 06 DE 2015

Gerente General

Juan Esteban Calle Restrepo



Anexos:

1. Reglas de Negocio Segmento Hogares
2. Reglas de Negocio Segmento Empresas y Grandes Clientes
3. Reglas de Negocios Segmento Gobierno
4. Condiciones Financieras.

**Historial de modificaciones y actualizaciones aprobadas por  
 El Comité Gestión Integral de Cartera**

Modifi- cación	Fecha y acta de aprobación	Resumen de la modificación	Responsable de la actualización Cargo/dependencia	Firma
01	Acta N°2 Febrero 24 de 2015	Se modifica el anexo que contiene las condiciones financieras para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM de la siguiente manera: 1. Se aumenta el plazo al que se puede otorgar una financiación por el concepto "Vinculación y Conexión" en el rango de \$308.000 hasta \$616.000 a 84 meses para el segmento hogares estratos 1,2,3 y 4 2. Se aumenta hasta el DTF + 7 Puntos, la tasa a la que se debe financiar el concepto "Vinculación y conexión" para los clientes del segmento hogares de los estratos 3 y 4.	Byron Helí Valencia Mejía  Jefe Unidad Recaudo y Cartera	
02	Acta N° 3 Marzo 6 de 2015	Se establecen las nuevas condiciones financieras para el programa de Financiación Social - Crédito SOMOS de la siguiente manera: Plazo Máximo 60 meses y tasa máxima del mercado.	Byron Helí Valencia Mejía  Jefe Unidad Recaudo y Cartera	



## ANEXO 1 AL DECRETO XXX

Por medio del cual se adoptan los “reglas de negocio y condiciones financieras para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM” de los clientes vinculados a los segmentos Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno; correspondientes al proceso de cuentas por cobrar y gestión cartera en Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

### REGLAS DE NEGOCIO PARA LA FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES PECUNIARIAS A FAVOR DE EPM, DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO HOGARES DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR Y GESTIÓN CARTERA.

Versión 01

15 Páginas

Diciembre 2014

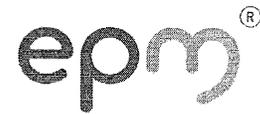
Rev.No.	MODIFICACIÓN EFECTUADA	FECHA
	No aplica	

ITEM	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>CARGO</b>	Profesional Financiero	Jefe Unidad Crédito y Gestión Cartera	Gerente Operación Comercial Gerente Tesorería
<b>NOMBRE</b>	Jaqueline Sanabria Escobar Norma Isabel Gálvez Osorio Iván Alonso Villegas Bedoya	Jefe Unidad Recaudo y Cartera Simónides Mauricio Vasco Monsalve Byron Helí Valencia Mejía	Silvio Triana Castillo Martha Juliana Coca Garzón
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	Diciembre 2014	Diciembre 2014	Diciembre 2014



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	6
2. DEFINICIONES .....	6
3. REGLAS DE NEGOCIO.....	7
3.1 CONCEPTOS A FINANCIAR .....	7
3.2 CONDICIONES PARA OTORGAR LA FINANCIACIÓN DE CONSUMOS FACTURADOS .....	8
3.3 GARANTÍAS .....	9
3.4 FINANCIACIONES PARA CONEXIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES ..	10
3.5 PAGARÉ EN BLANCO, CARTA DE INSTRUCCIONES Y ACUERDO DE PAGO .....	11
3.6 SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES PARA LA APROBACIÓN DE FINANCIACIÓN .....	11
3.7 CONDICIONES FINANCIERAS.....	11
3.8 CONDICIONES PARA LA REESTRUCTURACIÓN .....	12
3.9 INTERESES DE MORA .....	12
3.10 CONDICIONES ESPECIALES DE EXONERACIÓN DE PAGO .....	13
4. FORMATOS .....	15
FORMATO 1. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INTRUCCIONES PERSONA NATURAL.....	14



## 1. OBJETIVO

Definir las reglas de negocio para la financiación de obligaciones pecuniarias de los clientes o usuarios del segmento "hogares", a favor de EPM.

## 2. DEFINICIONES

**Financiación/Crédito:** acuerdo mediante el cual un cliente o usuario se compromete a pagar a plazos una suma de dinero que debe a EPM, por la prestación de un servicio o la venta de un bien.

**Reestructurar:** proceso mediante el cual se modifican los términos de una obligación, usualmente el plazo y la tasa de interés, derivados de la variación en la capacidad de pago del deudor, quien manifiesta interés en cumplir con el pago de la misma.

**Tasa de interés:** es el precio del dinero que debe pagar el cliente o usuario en razón de la financiación o reestructuración.

**Interés de mora:** remuneración que debe reconocer el cliente o usuario a EPM por el valor de la factura no pagada a su vencimiento.

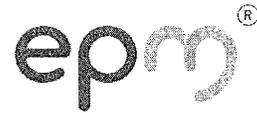
**Plazo:** término acordado para el pago de una obligación a favor de EPM.

**Garantía:** documento o contrato mediante el cual se asegura el cumplimiento de una obligación, que busca mitigar el riesgo de incumplimiento en el pago por parte del cliente o usuario.

**Pagaré en blanco:** documento de contenido crediticio, que extiende y entrega una persona a otra, mediante el cual contrae la obligación de pagarle una cantidad de dinero en la fecha que figura en él.

**DTF:** la tasa de Depósito a Término Fijo -DTF- es un tipo de interés que se calcula a partir del promedio ponderado semanal de las tasas promedio de captación diaria de los Certificados de Depósitos a Término a 90 días. Es calculada por el Banco de la República con base en los datos provistos por los bancos y otras entidades financieras a la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Cláusula aceleratoria:** es la estipulación con base en la cual se faculta a EPM para declarar vencida anticipadamente la totalidad de una obligación, en caso de incumplimiento de una o varias de las cuotas a cargo del deudor, dando así por extinguido el plazo convenido y haciendo exigibles las cuotas pendientes, sin que medie para ello requerimiento judicial o extrajudicial para constituirlo en mora.



**Mercado regulado:** es aquel en el que participan los clientes o usuarios del mercado de energía y gas, y que por tener una demanda inferior a la prevista por la ley deben acogerse a contratos de suministro y tarifas reguladas para este tipo de mercado.

**Mercado no regulado:** es aquel en el que participan los clientes o usuarios del mercado de energía y gas, en el que, por cumplir unas condiciones particulares de demanda señaladas en la ley, estos pueden negociar y contratar libremente el suministro del servicio con las empresas comercializadoras autorizadas.

**SPD:** Servicio Público Domiciliario.

**Conexión:** es el acceso a las redes de distribución de los diferentes servicios públicos domiciliarios, tales como gas natural, acueducto, alcantarillado y energía eléctrica.

**Suspensión del SPD:** es la interrupción temporal del servicio por falta de pago o por otras causas previstas en el contrato de condiciones uniformes o en cualquiera de las disposiciones vigentes relativas a los SPD.

**Corte del SPD:** es la pérdida del derecho a recibir el servicio e implica retiro de acometidas y de medidores.

**Reconexión:** es el restablecimiento del SPD a un inmueble al cual se le había suspendido (para el caso de energía o gas) o cortado (para el caso de agua).

**Reinstalación:** es el restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había efectuado el corte del SPD (para el caso de energía o gas) o la suspensión del mismo (para el caso de agua).

### 3. REGLAS DE NEGOCIO

#### 3.1 CONCEPTOS A FINANCIAR

En cumplimiento de las actividades de venta y recuperación de la cartera, se podrán financiar todas aquellas obligaciones a cargo de los clientes o usuarios del segmento “hogares”, incluyendo los créditos otorgados en el marco del Programa Financiación Social.

Otros conceptos asociados a empresas o entidades a las que EPM les presta el servicio de facturación y recaudo (servicios prestados por terceros y facturados por EPM) podrán financiarse, siempre y cuando lo autoricen los contratos o actas de transacción suscritos con ellas.



La financiación de conceptos relacionados con los beneficios a los empleados, se regirán por las disposiciones convencionales o aquellas que se dicten específicamente para esos casos.

### **3.2 CONDICIONES PARA OTORGAR LA FINANCIACIÓN DE CONSUMOS FACTURADOS**

La financiación de consumos facturados podrá efectuarse a los clientes o usuarios del segmento “hogares” que en el sistema facturador aparezcan en estado activo y la requieran para evitar caer en mora, o los que aparezcan en mora o en estado suspendido o cortado como estrategia de recuperación de cartera.

**3.2.1** Para las financiaciones por valor inferior o igual a 3 SMMLV bastará con validar la identificación del cliente o usuario y el estado de las financiaciones con EPM. Estas se podrán efectuar de manera telefónica a quienes demuestren ser propietarios o suscriptores, de acuerdo con la información del facturador de EPM. También se pueden realizar de manera presencial, para quien demuestre la ocupación del inmueble a cualquier título. .

**3.2.2** Las financiaciones por valores superiores a 3 SMMLV deberán efectuarse de manera presencial y requerirán la siguiente documentación:

- a) Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería.
- b) Demostrar ocupación del inmueble.
- c) Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo; acuerdo que debe ser firmado por el deudor solidario, para los casos que aplique.
- d) Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.
- e) Aportar la documentación de acuerdo con la garantía definida en el numeral 3.3.

**3.2.3** Si el usuario que solicita la financiación ha debido abandonar el inmueble en el cual recibía los servicios públicos de manera permanente o temporal, por cualquiera de los eventos que se detallan a continuación, podrá solicitar financiación sin que se cause interés, de acuerdo con las condiciones previstas en el numeral 3.7 de este documento.

- Catástrofes naturales.
- Eventos fortuitos de carácter masivo.
- Desplazamientos forzosos originados en alteraciones del orden público.
- Reubicación por hacer parte de programas especiales de reasentamientos de comunidades, ejecutados por las administraciones municipales en las zonas de influencia de EPM.



Para solicitar las financiaciones generadas por los eventos descritos, se debe presentar la siguiente documentación:

- a) Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería.
- b) Demostrar ocupación del inmueble.
- c) Certificado de la autoridad competente en el que conste que se encuentra en algunas de las circunstancias descritas en el párrafo anterior.
- d) Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo y con firma de deudor solidario.
- e) Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones

**PARÁGRAFO:** El detalle de las condiciones para que el cliente o suscriptor demuestre la ocupación del inmueble, se encuentra en la matriz de requisitos, publicada en el Sistema Gestión de Calidad en Bitácora.

### 3.3 GARANTÍAS

Para las financiaciones objeto de la presente reglamentación se deben otorgar las siguientes garantías:

**3.3.1** Para créditos hasta 3 SMMLV no se exige la constitución de garantías.

**3.3.2** Para financiaciones por valores superiores a 3 SMMLV e inferiores a 10 SMMLV se debe firmar pagaré en blanco con la respectiva carta de instrucciones.

**3.3.3.** Para las financiaciones por valores superiores a 10 SMMLV e inferiores o iguales a 25 SMMLV se debe otorgar alguna de las siguientes garantías:

- a) Pagaré en blanco, con la respectiva carta de instrucciones, firmado por avalista que demuestre tener propiedad raíz que cubra 120% del valor a financiar.
- b) Si el cliente es propietario de un bien inmueble que cubra 120% del valor a financiar, puede presentar como garantía pagaré en blanco, con la respectiva carta de instrucciones, firmado por avalista que tenga experiencia crediticia y buen comportamiento de pago.
- c) Si el cliente demuestra capacidad de pago para atender la obligación, tiene experiencia crediticia y buen comportamiento de pago, puede ser exonerado de presentar pagaré en blanco firmado por avalista, siempre que adjunte la correspondiente certificación de ingresos, cuya información pueda ser verificada por parte de EPM.

**3.3.4** Para las financiaciones por valores superiores a 25 SMMLV la garantía se definirá según el análisis de riesgo crediticio adelantado por la Unidad Crédito y Gestión Cartera.



De acuerdo con el monto de la financiación y el resultado del estudio de riesgo crediticio, se podrá aceptar alguna de las siguientes garantías:

- a) Personal: Deudor solidario, el cual debe presentar pagaré en blanco, con la correspondiente carta de instrucciones, firmado por el deudor principal y por él, en calidad de avalista. Adicionalmente debe entregar:
  - ✓ Autorización para consulta y reporte en centrales de riesgo.
  - ✓ Copia del documento de identidad.
  - ✓ Soporte de respaldo patrimonial que cubra 120% del valor a financiar o experiencia crediticia, en caso que aplique.
- b) Garantías ofrecidas por entidades especializadas con las cuales EPM suscriba convenio.
- c) Hipoteca.
- d) Prenda abierta sin tenencia.

**PARÁGRAFO 1.** La garantía se determina teniendo en cuenta el saldo total que el cliente adeude a EPM, en todas las financiaciones y de acuerdo con la información disponible en los sistemas de información.

**PARÁGRAFO 2.** En caso de que la garantía de la financiación sea hipotecaria o una prenda sin tenencia, el bien deberá estar asegurado y tener como beneficiario a EPM. Los costos de aseguramiento estarán a cargo del cliente o usuario.

**PARÁGRAFO 3.** Los costos, gastos e impuestos que se causen por la constitución de garantías correrán por cuenta exclusiva de quien solicitó la financiación.

**PARÁGRAFO 4.** El bien ofrecido en garantía no podrá tener limitaciones de dominio, encontrarse fuera del comercio, tener medidas cautelares o gravámenes, estar constituido como patrimonio de familia o tener afectación a vivienda familiar, salvo hipoteca en primer grado con límite de cuantía e hipotecas de segundo grado, casos en los cuales se aceptará siempre y cuando el valor comercial del inmueble permita garantizar el ciento veinte por ciento (120%) del valor financiado después de deducir el valor de la primera acreencia. Si el inmueble ofrecido en garantía es propiedad de una persona jurídica, su representante legal deberá estar facultado para gravar dicho bien.

**PARÁGRAFO 5.** En el evento en que la prenda abierta sin tenencia registrada a favor de EPM pueda respaldar una nueva obligación, se debe garantizar que su valor comercial cubra el ciento veinte por ciento (120%) del total de las deudas adquiridas con EPM.

### 3.4 FINANCIACIONES PARA CONEXIÓN Y VINCULACIÓN DE CLIENTES



Para la financiación de conexiones, redes internas, acometidas y demás elementos requeridos para la prestación del servicio de energía, agua o gas, el cliente o usuario deberá estar al día con todos los servicios prestados por EPM.

Los clientes vinculados a través del Programa de Financiación Social o de otros productos que hagan parte de la “oferta de valor” de los servicios ofrecidos por EPM, deberán firmar pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones. Los demás requisitos relacionados con la documentación y garantías que se exigirán, son los previstos en los lineamientos de estudio de crédito para cada una de las líneas, que define y administra la Unidad Crédito y Gestión Cartera, en la que, además, se detallan las metodologías para el cálculo del riesgo y de capacidad de pago de estos clientes.

### **3.5 PAGARÉ EN BLANCO, CARTA DE INSTRUCCIONES Y ACUERDO DE PAGO**

Los formatos que se deben utilizar para la financiación de los clientes de este segmento se encuentran en el numeral 4.

### **3.6 SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES PARA LA APROBACIÓN DE FINANCIACIÓN**

Los servidores autorizados para otorgar financiaciones y los correspondientes topes y cuantías son los señalados en el Decreto 1977 de 2013, por medio del cual se desconcentran unas funciones y se definen las cuantías que determinan la competencia de algunos cargos, o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen.

### **3.7 CONDICIONES FINANCIERAS**

Las condiciones de cuota inicial, plazo y tasa para las financiaciones del segmento “hogares” serán las definidas por el Comité Gestión Integral de Cartera, garantizando que en todo caso no se excederá el máximo permitido por la ley, y se describen en el Anexo 4 del decreto de financiaciones, denominado “Condiciones financieras de obligaciones pecuniarias a favor de EPM”.

Para todos los clientes se podrá otorgar la financiación de la factura en las siguientes condiciones: Cuota inicial del 50% del valor total de la factura y el 50% restante, para pago al mes siguiente. Para esta financiación se requiere firma de pagaré en blanco con la respectiva carta de instrucciones, si el monto a financiar supera 3 smmlv. Los conceptos facturados a terceros no se podrán financiar, salvo que así este previsto en los correspondientes contratos de facturación y recaudo. Esta facilidad de pago solo se podrán otorgar máximo tres veces por instalación



en un período de 12 meses. Para el otorgamiento de una nueva financiación, el cliente debe haber cancelado la financiación anterior de este tipo.

En caso de que la factura a financiar incluya dos periodos de facturación, se debe garantizar que el 50% de la cuota inicial, cubra por lo menos el saldo de la primera cuenta.

### **3.8 CONDICIONES PARA LA REESTRUCTURACIÓN**

Para los subsegmentos vulnerables, riesgo de no pago y rural estratos 1 a 3, definidos en la estrategia comercial del Programa Grupo EPM sin Fronteras, no se recomienda ofrecer al cliente la reestructuración, se podrá ofrecer cambio de portafolio de acuerdo con las estrategias comerciales definidas para cada subsegmento (productos prepago), siempre que el cliente lo acepte; en caso contrario, se puede realizar la reestructuración.

La Unidad Crédito y Gestión Cartera informará a la Unidad Ofertas Hogares el listado de los clientes a quienes, por la cantidad de reestructuraciones, se les debe evaluar su portafolio y los cambios que puedan requerirse.

La reestructuración se podrá conceder cuando se ha hecho efectiva la cláusula aceleratoria, es decir, cuando en el sistema facturador, el total del diferido se ha traído a corriente.

Se tendrán tres planes financieros para efectuar la reestructuración. Se deberá elegir el plan a aplicar, garantizando que se cobre una tasa de interés superior a la que el cliente tenga en la(s) financiación(es) vigente(s) y negociando el plazo y la cuota inicial, de acuerdo con la capacidad de pago mensual del cliente.

El Comité Gestión Integral de Cartera debe ajustar las tasas periódicamente para garantizar que las tasas definidas no superan la tasa máxima legal permitida; y además se deben actualizar si se crean nuevos planes o se modifican las condiciones financieras de los planes existentes.

### **3.9 INTERESES DE MORA**

Si el pago de una factura asociada con los servicios públicos domiciliarios del sector residencial, o con créditos otorgados a empleados de las Empresas, no se realiza una vez se haya vencido el plazo previsto, éstas podrán proceder con el cobro de intereses de mora por el no pago oportuno aplicando una tasa de interés moratorio igual al seis por ciento (6%) efectivo anual.

**Parágrafo:** Si la deuda corresponde a un ex empleado, a quien se le otorgó el crédito en calidad de empleado, se aplicará el mismo interés de mora.



En casos excepcionales, y como estrategia de recuperación de cartera morosa de difícil cobro, se podrá realizar, con los deudores, acuerdos de pago que lleven a la recuperación del capital adeudado. En virtud de tales acuerdos se podrá rebajar o exonerar a los clientes del pago total o parcial de los intereses moratorios.

Los acuerdos de pago mencionados se regirán por la siguiente norma:

- a) Si el cliente ofrece pagar de contado el 100% de la deuda, se podrá negociar hasta el 100% de los intereses de mora.
- b) Si el cliente ofrece pagar la deuda en un plazo inferior a 12 meses, se podrá negociar hasta el 50% de los intereses de mora.
- c) Si el cliente ofrece pagar la deuda en un plazo superior a 12 meses e inferior a 24 meses se puede negociar hasta el 20% de los intereses de mora.

Los servidores facultados para la negociación de intereses de mora se detallan en la Tabla 1

Tabla 1. Atribuciones para la negociación de intereses de mora

Responsable	Valor Autorizado
Profesional B y C adscrito a la Unidad Crédito y Gestión Cartera. Abogado B y C adscrito a la Unidad Crédito y Gestión Cartera.	Hasta 3 SMMLV
Jefe Unidad Crédito y Gestión Cartera	Hasta 10 SMMLV
Gerente Operación Comercial	Hasta 25 SMMLV
Comité Gestión Integral de Cartera	Para montos superiores a 25 SMMLV

En caso de incumplimiento del acuerdo de pago en el que se negociaron los intereses de mora se cobrará la mora a la tasa máxima legal permitida desde el incumplimiento del acuerdo.

### 3.10 CONDICIONES ESPECIALES DE EXONERACIÓN DE PAGO

Para las deudas causadas en inmuebles cuyos propietarios fueron víctimas de un desplazamiento forzoso, debidamente certificado por la autoridad competente, con respecto a las cuales se establezcan claramente las fechas de ocupación por parte del tercero no autorizado y la duración de la misma, los usuarios podrán



solicitar la condonación total de la deuda generada durante ese lapso de tiempo. Estas deudas se someterán a castigo de cartera, según los mecanismos jurídicos y administrativos establecidos.

#### 4. FORMATOS

##### FORMATO 1. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA NATURAL

###### ACUERDO DE PAGO No. XXXXXX

Entre Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en cuyo nombre actúa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, servidor público previamente facultado mediante decretos internos 1977 de 2013 y 1981 de 2014, expedidos por el Gerente General, que en adelante se denominará **LAS EMPRESAS**, y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor(es) de edad, identificado(s) como aparece al pie de su(s) firma(s), que en adelante se denominará(n) **EL DEUDOR**, el primero, y **EL DEUDOR SOLIDARIO**, el segundo, se ha celebrado el presente acuerdo de pago, que se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: Objeto.** Conceder y establecer las condiciones para la financiación de la deuda derivada de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a cargo de **EL DEUDOR**, que se obliga a pagar el total de la obligación sin dar lugar a requerimientos de pago judicial o extrajudicial. **SEGUNDA: Suma adeudada.** El saldo de la deuda a cargo de **EL DEUDOR**, asciende a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (\$XXXX.00). **TERCERA: Cuota inicial.** **EL DEUDOR** se obliga a pagar como cuota inicial de la deuda, la suma de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (\$XXXX.00) dentro de los XXXXXX (XX) días, siguientes a la firma del presente acuerdo. **CUARTA: Suma objeto de la financiación.** Una vez deducida la cuota inicial, el saldo a financiar es de XXXXXX (\$XXXX.00). **QUINTA: Plazo para el pago.** **EL DEUDOR** se obliga a pagar el total de la suma financiada en XXXXX (XXX) cuotas mensuales consecutivas, facturadas según la programación cíclica de **LAS EMPRESAS**, y que serán cobradas en la factura de servicios públicos correspondiente al contrato XXXX a cargo de **EL DEUDOR**. **SEXTA: Intereses.** Cada una de las cuotas incluye intereses corrientes sobre el saldo pendiente, más abono a capital. Los intereses corrientes se liquidarán con base en una tasa variable equivalente, al DTF (*Promedio ponderado de captación, de los establecimientos de crédito, certificado por el Banco de la República*), para el día de facturación de cada cuota, más XXXX puntos (DTF + XXX) puntos. En el evento de incurrir en mora en el pago de una o más de las cuotas pactadas, se cobrarán intereses equivalentes a la tasa máxima legal permitida. **SÉPTIMA: Aceleración del plazo.** En el evento de incumplimiento en el pago de una cualquiera de las cuotas pactadas y cargadas en las facturas generadas durante el plazo acordado para el pago de la obligación, se tendrá por **vencido de pleno derecho el plazo otorgado para el pago de la obligación**, asumiendo **EL DEUDOR** desde ya, el pago inmediato del total de la obligación restante o pendiente de pago, sin que medie para ello requerimiento judicial o extrajudicial para constituirlo en mora, a los cuales renuncia expresamente **EL DEUDOR**. **OCTAVA: Garantías.** Como parte de este acuerdo de pago, **EL DEUDOR** y **EL DEUDOR SOLIDARIO** otorgará(n) la(s) garantía(s) exigidas por **LAS EMPRESAS**, en virtud de su reglamentación interna. **NOVENA: Informe a**



**Centrales de Riesgo.EL DEUDOR y EL DEUDORSOLIDARIO** autoriza(n) a **LAS EMPRESAS** de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, para que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios, de la cual son titulares, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), al comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de los hábitos de pago, y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito, celebración de un contrato o de un acuerdo de pago, sea en general administrada y en especial, capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad, autorizan expresamente para que tal información sea concernida y reportada en las bases de datos y centrales financieras de riesgo. Igualmente autorizan a **LAS EMPRESAS** a suministrar a cualquiera de sus filiales y a las sociedades en las cuales tengan participación, la información pertinente, con la finalidad de que tengan conocimiento de sus clientes. El reporte a las centrales de riesgo, será informado a **EL DEUDOR** y al **DEUDORSOLIDARIO** por **LAS EMPRESAS**, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación, se realizará con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario, a la fecha en que se producirá el reporte; pero en todo caso, no antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor, poseedor o usuario. De igual forma, manifiestan que asumirán el costo que se cause, por el retiro del reporte de dichas centrales. Manifestamos que los datos personales suministrados, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada, será de exclusiva responsabilidad de **EL DEUDOR** y **EL DEUDORSOLIDARIO**, lo que exonera a **LAS EMPRESAS** de responsabilidad por ello ante las autoridades judiciales y/o administrativas. Declaran que han leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente autorización, y aceptan la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella. **DÉCIMA: Impuestos.** Los impuestos que se puedan generar del presente acuerdo, serán en su totalidad a cargo de **EL DEUDOR**. **DÉCIMA PRIMERA: Perfeccionamiento.** Para el perfeccionamiento del presente acuerdo de pago se requerirá, tanto la firma del mismo por las partes, como el otorgamiento de las garantías exigidas por **LAS EMPRESAS**. **DÉCIMA SEGUNDA: Condición de la financiación.** Se deja constancia de que la obligación que contrae **LAS EMPRESAS** respecto de la financiación establecida, está sometida a la condición de que **EL DEUDOR** pague la cuota inicial en el plazo y cuantía estipulada, y que la(s) garantía(s) otorgada(s) haya(n) quedado debidamente diligenciada(s) a favor de **LAS EMPRESAS**, so pena de que queden sin efecto, y no sean exigibles los compromisos por ella adquiridos. **DÉCIMA TERCERA: Domicilio.** Para todos los efectos relacionados con este acuerdo, se tendrá como domicilio la ciudad de Medellín. Para constancia se firma en **Medellín – Antioquia, a los XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (XXXX).**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
C.C. XXXXXXXXXXXX  
**Deudor**

HUELLA

**POR LAS EMPRESAS**



Dirección XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono fijo XXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono móvil XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
C.C. XXXXXXXXXXXXXX

**Deudor solidario**

Dirección XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono fijo XXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono móvil XXXXXXXXXXXX

HUELLA





## CARTA DE INSTRUCCIONES PARA LLENAR PAGARÉ EN BLANCO

Ciudad y fecha XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, en la fecha entrego a Empresas Públicas de Medellín E.S.P., pagaré con espacios en blanco, autorizándola de manera irrevocable para que sin previo aviso, llene sus espacios en blanco de acuerdo con las siguientes instrucciones:

**a) Valor a Pagar:** La totalidad de los espacios en blanco podrán ser diligenciados por el acreedor, en cualquier fecha en que se presentare mora en el pago de cualquier obligación a cargo del deudor o de los deudores cuya deuda ampara saldos pendientes por concepto de pago de: 1) Saldo pendiente de pago por capital. 2) Saldo de los intereses corrientes y moratorios pendientes de pago que haya causado la obligación hasta el día en que sea completado el pagaré. El espacio en blanco reservado para la inclusión de la suma a pagar por el deudor será llenado por el acreedor con la suma de todas y cada una de las obligaciones que por capital, intereses, mora u otros conceptos adeude a la fecha de exigibilidad.

**b) Fecha de Vencimiento:** Será la fecha que corresponda al día hábil siguiente a la fecha en la cual sea llenado el pagaré.

**c) Tasa de Interés Moratorio:** Será la máxima legal permitida, aplicada al capital impagado o insoluto desde la fecha de exigibilidad de la obligación incorporada en el pagaré, hasta la fecha del pago.

**d) Cláusula aceleratoria:** El acreedor podrá declarar vencido el plazo de esta obligación o de las cuotas que constituyen el saldo y exigir su pago total de inmediato de manera judicial o extrajudicial incluyendo los intereses, mora y las costas a que diere lugar en los siguientes casos: a) Mora en el pago de una o más de sus obligaciones o de los deudores cuyas obligaciones respalda; b) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que directa o indirectamente tengan los deudores con el acreedor, o el incumplimiento de las que tengan los deudores cuyas obligaciones respalda; c) Si los bienes del deudor o de los deudores cuyas obligaciones respalda, son embargados o perseguidos judicialmente por cualquier persona y en ejercicio de cualquier acción; d) El giro de cheques sin provisión de fondos o el no pago de los mismos por causa imputable al deudor o a los deudores a quienes respalda; e) Si los deudores o los deudores cuyas obligaciones respalda, fueren declarados en quiebra, admitidos o sometidos a acuerdo concordatario, liquidación forzosa administrativa, hayan



convocado a concurso de acreedores o hagan ofrecimiento de cesión de bienes a los acreedores; f) Si las garantías que se otorguen para amparar las obligaciones a cargo de los deudores y a favor del acreedor, resultaran insuficientes o se depreciaren o deterioraren a juicio del acreedor o si fueren perseguidas judicialmente por terceros; g) Si los deudores dejaren de mantener asegurados los bienes que sirven de garantía a las obligaciones; h) Si los deudores enajenan sin autorización del acreedor los bienes que garantizan las obligaciones que por este pagaré contraen. Autorizamos a EPM o a quien ostente la calidad de acreedor, a reportar, procesar, solicitar, consultar y divulgar información a las centrales de bases de datos personales, al sector financiero, a entidades financieras o a cualquier otra entidad autorizada.

La obligación a que se refiere esta carta, tiene su origen en compromisos económicos adquirido(s) por quien(es) la suscribe(n) con Empresas Públicas de Medellín E.S.P., originados en productos, servicios, facilidades de pago, etc.

El original de esta carta de instrucciones se entrega al tenedor del pagaré con espacios en blanco y una copia para sus otorgantes y suscriptores al momento de su firma.

Los impuestos que origine el pagaré otorgado en blanco estarán a nuestro cargo:

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

C.C. XXXXXXXXXX

Deudor

Dirección: XXXXXXXXXX

Teléfono fijo: XXXXXXXXXX

Teléfono móvil: XXXXXXXXXX

HUELLA

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

C.C. XXXXXXXXXX

Avalista

Dirección: XXXXXXXXXX

Teléfono fijo: XXXXXXXXXX

Teléfono móvil: XXXXXXXXXX

HUELLA



## ANEXO 2 AL DECRETO XXX

Por medio del cual se adoptan los “reglas de negocio y condiciones financieras para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM” de los clientes vinculados a los segmentos Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno; correspondientes al proceso de cuentas por cobrar y gestión cartera en Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

### REGLAS DE NEGOCIO PARA LA FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES PECUNIARIAS A FAVOR DE EPM, DE LOS CLIENTES DE LOS SEGMENTOS EMPRESAS Y GRANDES CLIENTES DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR Y GESTIÓN CARTERA

Versión 01

70 Páginas

Diciembre de 2014

REVISIÓN N°	MODIFICACIÓN EFECTUADA		FECHA
	No Aplica		
ITEM	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>CARGO</b>	Profesional Financiero	Jefe Unidad Crédito y Gestión Cartera Jefe Unidad Recaudo y Cartera	Gerente Operación Comercial Gerente Tesorería
<b>NOMBRE</b>	Jaqueline Sanabria Escobar Norma Isabel Gálvez Osorio Iván Alonso Villegas Bedoya	Simónides Mauricio Vasco Monsalve. Byron Heli Valencia Mejía	Silvio Triana Castillo Martha Juliana Coca Garzón
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	Diciembre de 2014	Diciembre de 2014	Diciembre de 2014



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	22
2. DEFINICIONES .....	22
3. REGLAS DE NEGOCIO .....	23
3.1 CONCEPTOS A FINANCIAR .....	23
3.2 CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO .....	24
3.3 FACULTADES DE APROBACIÓN PARA LOS JEFES UNIDADES OFERTAS .....	25
3.4 CONDICIONES PARA OTORGAR LA FINANCIACIÓN .....	26
3.5 DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA FINANCIACIÓN .....	27
3.6 GARANTÍAS .....	29
3.7 PAGARÉ EN BLANCO, CARTA DE INSTRUCCIONES Y ACUERDO DE PAGO .....	31
3.8 SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES PARA LA APROBACIÓN DE LA FINANCIACIÓN .....	31
3.9 CONDICIONES FINANCIERAS .....	31
3.10 CONDICIONES PARA LA REESTRUCTURACIÓN .....	31
3.11 INTERESES DE MORA .....	31
3.12 CONDICIONES ESPECIALES DE EXONERACIÓN DE PAGO .....	32
4. FORMATOS .....	34
FORMATO 1. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA JURÍDICA .....	34
FORMATO 2. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA NATURAL .....	40



## 1. OBJETIVO

Definir las reglas de negocio para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM, de los clientes o usuarios de los segmentos “Empresas” y “Grandes clientes”.

## 2. DEFINICIONES

**Financiación/Crédito:** acuerdo mediante el cual un cliente o usuario se compromete a pagar a plazos una suma de dinero que debe a EPM, por la prestación de un servicio o la venta de un bien.

**Reestructurar:** proceso mediante el cual se modifican los términos de una obligación, usualmente el plazo y la tasa de interés, derivados de la variación en la capacidad de pago del deudor, quien manifiesta interés en cumplir con el pago de la misma.

**Tasa de interés:** es el precio del dinero que debe pagar el cliente o usuario en razón a la financiación o reestructuración.

**Interés de mora:** remuneración que debe reconocer el cliente o usuario a EPM por el valor de la factura no pagada a su vencimiento.

**Plazo:** término acordado para el pago de una obligación a favor de EPM.

**Garantía:** documento o contrato mediante el cual se asegura el cumplimiento de una obligación, que busca mitigar el riesgo de incumplimiento en el pago por parte del cliente o usuario.

**Pagaré en blanco:** documento de contenido crediticio, que extiende y entrega una persona a otra, mediante el cual contrae la obligación de pagarle una cantidad de dinero en la fecha que figura en él.

**DTF:** la tasa de Depósito a Término Fijo -DTF- es un tipo de interés que se calcula a partir del promedio ponderado semanal de las tasas promedio de captación diaria de los Certificados de Depósitos a Término a 90 días. Es calculada por el Banco de la República con base en los datos provistos por los bancos y otras entidades financieras a la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Cláusula aceleratoria:** es la estipulación con base en la cual se faculta a EPM para declarar vencida anticipadamente la totalidad de una obligación, en caso de incumplimiento de una o varias de las cuotas a cargo del deudor, dando así por extinguido el plazo convenido y haciendo exigibles las cuotas pendientes, sin que medie para ello requerimiento judicial o extrajudicial para constituirlo en mora.



**Mercado regulado:** es aquel en el que participan los clientes o usuarios del mercado de energía y gas, y que por tener una demanda inferior a la prevista por la ley deben acogerse a contratos de suministro y tarifas reguladas para este tipo de mercado.

**Mercado no regulado:** es aquel en el que participan los clientes o usuarios del mercado de energía y gas, en el que, por cumplir unas condiciones particulares de demanda señaladas en la ley, estos pueden negociar y contratar libremente el suministro del servicio con las empresas comercializadoras autorizadas.

**SPD:** Servicio Público Domiciliario.

**Conexión:** es el acceso a las redes de distribución de los diferentes servicios públicos domiciliarios, tales como gas natural, acueducto, alcantarillado y energía eléctrica.

**Suspensión del SPD:** es la interrupción temporal del servicio por falta de pago o por otras causas previstas en el contrato de condiciones uniformes o en cualquiera de las disposiciones vigentes relativas a los SPD.

**Corte del SPD:** es la pérdida del derecho a recibir el servicio e implica retiro de acometidas y de medidores.

**Reconexión:** es el restablecimiento del SPD a un inmueble al cual se le había suspendido (para el caso de energía o gas) o cortado (para el caso de agua).

**Reinstalación:** es el restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había efectuado el corte del SPD (para el caso de energía o gas) o la suspensión del mismo (para el caso de agua).

**Cliente gerenciado:** cliente del segmento “empresas”, “grandes clientes” o “gobierno” que tiene asignado un ejecutivo de cuenta al interior de EPM, que se encarga de la atención integral del mismo.

### 3. REGLAS DE NEGOCIO

#### 3.1 CONCEPTOS A FINANCIAR

En cumplimiento de las actividades de venta y recuperación de la cartera, se podrán financiar todas aquellas obligaciones a cargo de los clientes o usuarios de los segmentos “Empresas” y “Grandes Clientes”; incluyendo los créditos otorgados en el marco del Programa de Financiación Social.

Otros conceptos asociados a compañías o entidades a las que EPM les presta el servicio de facturación y recaudo (servicios prestados por terceros y facturados



por EPM) podrán financiarse, siempre y cuando lo autoricen los contratos o actas de transacción suscritos con ellas.

Para los clientes de estos segmentos, se podrán financiar servicios de portafolio y teleducación, infraestructura relacionada con la prestación del servicio público y otras “ofertas de valor”.

### **3.2 CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO**

Por razones de tipo comercial, previo análisis del ejecutivo de cuenta o del profesional de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, para los clientes de estos segmentos, se podrá:

**3.2.1.** Generar máximo cuatro cupones para el pago fraccionado de la factura del SPD con fecha vigente para pago, los cuales deberán ser pagados antes de la generación de la próxima factura, incluyendo aquella que acumule dos periodos de facturación, evento en el cual, se evitará la suspensión del servicio.

Para un mismo cliente, esta opción de pago se podrá dar hasta dos veces en un mismo año.

Para los clientes gerenciados, los jefes de las unidades Ofertas Grandes Clientes y Ofertas Empresas, podrán aprobar la generación de estos cupones de acuerdo con la delegación prevista en el Decreto 1977 de 2013, o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen, previa recomendación por parte del respectivo ejecutivo de cuenta y de acuerdo con las cuantías definidas en dicho decreto.

Para los clientes no gerenciados, la autorización de estas condiciones especiales de pago será responsabilidad del Jefe Unidad Crédito y Gestión Cartera, de acuerdo con las delegaciones previstas en el Decreto 1977 de 2013 o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen y de acuerdo con las cuantías definidas en dicho decreto.

**3.2.2** Conceder un plazo para el pago de la factura, hasta máximo quince (15) días calendario, sin que se suspenda el servicio. Para los clientes de los subsegmentos “diamante” y “rubí” que pertenecen al segmento “Grandes clientes” y el subsegmento “oro” del segmento “Empresas”, este plazo se podrá dar aun cuando el servicio haya sido suspendido en las últimas 48 horas.

Para los clientes gerenciados los jefes de las unidades Ofertas Grandes Clientes, y Ofertas Empresas podrán aprobar este plazo de pago de acuerdo con la delegación prevista en el Decreto 1977 de 2013, o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen, previa recomendación por parte del respectivo ejecutivo de cuenta y de acuerdo con las cuantías definidas en dicho decreto.



Para clientes no gerenciados, la aprobación de estas condiciones especiales de pago, será responsabilidad de los servidores autorizados en el Artículo 6 del Decreto 1977 de 2013 o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen, de acuerdo con las cuantías definidas en dicho decreto.

**3.2.3** Para todos los clientes, se podrá ofrecer la financiación de la factura en las siguientes condiciones: cuota inicial del 50% del valor total de la factura y el 50% restante, para pago al mes siguiente, siempre que se firme pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.

En este caso, los conceptos facturados a terceros no se podrán financiar, salvo que así este previsto en los correspondientes contratos de facturación y recaudo. Esta facilidad de pago se podrá otorgar máximo dos veces al año por instalación.

Además, para el otorgamiento de una nueva financiación, el cliente debe haber cancelado la financiación anterior de este tipo.

En caso de que la factura a financiar incluya dos períodos de facturación, se debe garantizar que el 50% de la cuota inicial cubra por lo menos el saldo de la primera cuenta.

### **3.3 FACULTADES DE APROBACIÓN PARA LOS JEFES UNIDADES OFERTAS**

Sin perjuicio de las delegaciones previstas en el Decreto 1977 de 2013, los jefes de las unidades Ofertas Grandes Clientes y Ofertas Empresas, podrán aprobar la financiación para los productos relacionados con servicios de portafolio, mantenimientos y elementos de telemida, sin solicitar el análisis de riesgo crediticio por parte de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, siempre que se cumplan las condiciones indicadas en la Tabla 1.

TABLA 1. Condiciones de financiación por subsegmento para aprobación automática

Segmento	Monto	Plazo	Proceso
Grandes Clientes	Hasta 100 smmlv	Hasta 6 meses	Son autorizadas por el Jefe de la unidad respectiva con la recomendación del ejecutivo de cuenta.
Empresas Oro	Hasta 75 smmlv		



Empresas Plata	Hasta 50 smmlv		o el trabajo a ejecutar y firme el respectivo pagaré en blanco con carta de instrucciones.
Empresas Bronce	Hasta 25smmlv		

Nota: Estas financiaciones se otorgarán sin garantía y la tasa será la definida en el numeral 3.9.

Cualquier financiación con montos o plazos superiores a los incluidos en la Tabla 1., requiere el análisis de riesgo por parte de Unidad Crédito y Gestión Cartera y aprobación por parte del respectivo servidor de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1977 de 2013 o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen.

### 3.4 CONDICIONES PARA OTORGAR LA FINANCIACIÓN

La financiación de consumos facturados podrá efectuarse a los clientes o usuarios de los segmentos “Empresas” y “Grandes clientes” que en el sistema facturador aparezcan en estado activo y lo requieran para evitar caer en mora, o los que aparezcan en mora o en estado suspendido o cortado como estrategia de recuperación de cartera.

Para clientes o usuarios del mercado no regulado de energía o gas, se debe verificar que en caso de requerir cualquier financiación, esta se otorgue máximo por el plazo faltante para el vencimiento del contrato. En este caso, en el contrato de suministro debe estipularse expresamente que en el evento de terminación en forma unilateral por parte del cliente o usuario, se hará exigible inmediatamente el pago del saldo insoluto. Este requisito no excluye el otorgamiento de las garantías estipuladas en el presente decreto.

Para los servicios de portafolio y teled medida el cliente debe solicitar el servicio y aceptar la cotización que EPM le ofrece, vía correo electrónico dirigido al respectivo ejecutivo de cuenta. No se solicitarán documentos adicionales para el estudio de crédito, siempre y cuando el monto y plazo de la financiación se encuentren dentro de las atribuciones del ejecutivo, las cuales se detallan en el numeral 3.3. Las garantías que deberán otorgar estos clientes son las definidas en el numeral 3.6. En caso de requerir el análisis de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, como se define en el numeral 3.3, se deben presentar los documentos relacionados en el numeral 3.5.

Cuando por la acción u omisión de EPM haya lugar a la recuperación de consumos, y existe voluntad de pago por parte del usuario, se requiere el informe técnico, la firma del acuerdo de pago y la garantía descrita en el numeral 3.6, según el monto.

Para financiación de conexiones, redes internas, acometidas y demás elementos requeridos para la prestación del servicio de energía, agua o gas, además de los



documentos requeridos para la financiación, debe presentar los documentos técnicos y legales exigidos por cada negocio. En este caso, el cliente o usuario debe estar al día con todos los servicios que presta EPM.

Las financiaciones dadas a los clientes vinculados a través del Programa de Financiación Social o de otros productos que hagan parte de la “oferta de valor” de los servicios ofrecidos por EPM, deberán estar garantizadas con pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones. Los demás requisitos relacionados con la documentación y garantías que se exigirán, son los previstos en los lineamientos de estudio de crédito para cada una de las líneas, que define y administra la Unidad Crédito y Gestión Cartera, en las que, además, se detallan las metodologías para el cálculo del riesgo y de capacidad de pago de estos clientes.

### **3.5 DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA FINANCIACIÓN**

**3.5.1** Las financiaciones por valor inferior a 25 SMMLV deberán efectuarse de manera presencial y requerirán la siguiente documentación:

- Original de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del representante legal si se trata de persona jurídica.
- Demostrar ocupación del inmueble.
- Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo. Este debe estar firmado por el solicitante o, en caso de personas jurídicas, por la persona autorizada en la empresa para firmar en representación de la misma.
- Si se trata de persona jurídica debe presentar certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a 30 días, en el que conste que el representante legal está facultado para celebrar la negociación. De no contar con la facultad de suscribir este tipo de acuerdos, deberá aportar la respectiva autorización del órgano competente.
- Si se trata de persona natural con establecimiento de comercio, debe presentar un documento que permita demostrar la existencia de la empresa o negocio: Rut, copia del impuesto de industria y comercio, registro mercantil, carta de contador.
- Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.
- Complementar la documentación de acuerdo con la garantía definida en el numeral 3.6

**3.5.2** En las financiaciones superiores a 25 SMMLV, que requieren análisis de riesgo crediticio por parte de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, correspondientes a personas jurídicas, y se debe presentar:

- a) Solicitud de financiación debidamente diligenciada y firmada por el representante legal o quien esté facultado para ello.



- b) Original de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del representante legal o de quien esté facultado para firmar el acuerdo de pago y pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.
- c) Certificado de existencia y representación legal con vigencia no mayor a 30 días, en el que conste que el representante legal está facultado para celebrar la negociación. De no contar con la facultad de suscribir este tipo de acuerdos, deberá aportar la respectiva autorización del órgano competente.
- d) Estados financieros de los dos últimos años y último corte del año en curso.
- e) Acuerdo de pago debidamente diligenciado y firmado, que incluya autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo; firmado por la persona que cuente con la capacidad de representar la empresa y por el deudor solidario, en caso de requerirse.
- f) Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones
- g) Oferta económica aceptada por el cliente o usuario, en caso de aplicar, de acuerdo con el concepto a financiar.
- h) El solicitante debe demostrar ocupación del inmueble.

**3.5.3** En las financiaciones superiores a 25 SMMLV, que requieren análisis de riesgo por parte de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, correspondientes a personas naturales, se debe presentar:

- a) Solicitud de financiación debidamente diligenciada y firmada.
- b) Original de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del solicitante.
- c) Copia del Rut.
- d) Estados financieros de los dos últimos años y último corte del año en curso.
- e) Acuerdo de pago debidamente diligenciado y firmado, que incluya autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo y firmado por deudor solidario.
- f) Oferta económica aceptada por el cliente o usuario, en caso de aplicar, de acuerdo con el concepto a financiar.
- g) El solicitante debe demostrar ocupación del inmueble.  
Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.

**3.5.4** Si el usuario que solicita la financiación ha debido abandonar el inmueble en el cual recibía los servicios públicos de manera permanente o temporal, por cualquiera de los eventos que se detallan a continuación, podrá solicitar financiación sin que se cause interés, de acuerdo con las condiciones previstas en el numeral 3.9 de este documento.

- Catástrofes naturales.
- Eventos fortuitos de carácter masivo.
- Desplazamientos forzosos originados en alteraciones del orden público.
- Reubicación por hacer parte de programas especiales de reasentamientos de comunidades, ejecutados por las administraciones municipales en las zonas de influencia de EPM.



Para solicitar las financiaciones generadas por los eventos descritos, se debe presentar la siguiente documentación:

- a) Original de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del representante legal si se trata de persona jurídica.
- b) Demostrar ocupación del inmueble.
- c) Certificado de la autoridad competente en el que conste que se encuentra en algunas de las circunstancias descritas en el párrafo anterior.
- d) Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo.
- e) Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.

**PARÁGRAFO:** El detalle de las condiciones para que el cliente o suscriptor demuestre la ocupación del inmueble y el desarrollo de una actividad comercial en el mismo, se encuentra en la matriz de requisitos publicada en el Sistema de Gestión de Calidad en Bitácora.

### **3.6 GARANTÍAS**

Para las financiaciones objeto de la presente reglamentación se deben otorgar las siguientes garantías:

**3.6.1** Para créditos de hasta 10 SMMLV debe firmarse pagaré en blanco con la respectiva carta de instrucciones.

**3.6.2** Para las financiaciones superiores a 10 SMMLV e inferiores o iguales a 25 SMMLV, se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:

- a) Aportar como garantía pagaré en blanco, con la respectiva carta de instrucciones, firmado por avalista que demuestre tener propiedad raíz que cubra 120% del valor a financiar.
- b) Si el cliente es propietario de un bien inmueble que cubra 120% del valor a financiar, puede presentar como garantía pagaré en blanco, con la respectiva carta de instrucciones, firmado por avalista que tenga experiencia crediticia y buen comportamiento de pago.
- c) Si el cliente demuestra capacidad de pago para atender la obligación, tiene experiencia crediticia y buen comportamiento de pago, puede ser exonerado de presentar pagaré en blanco firmado por avalista, siempre que adjunte la correspondiente certificación de ingresos, cuya información pueda ser verificada por parte de EPM.

**3.6.3** Para financiaciones superiores a 25 SMMLV, la garantía se definirá de acuerdo con el resultado del estudio de riesgo crediticio, salvo que, teniendo en



cuenta el tipo de cliente y el monto promedio de facturación mensual de servicios públicos, dicho estudio indique que no es necesario constituir ningún tipo de garantía.

De acuerdo con el monto de la financiación y el resultado del estudio de riesgo crediticio, se podrá aceptar alguna de las siguientes garantías:

- a) Personal: Deudor solidario, el cual debe presentar pagaré en blanco, con la correspondiente carta de instrucciones, firmado por el deudor principal y por él en calidad de avalista. Adicionalmente debe entregar:
  - ✓ Autorización para consulta y reporte en centrales de riesgo.
  - ✓ Copia del documento de identidad.
  - ✓ Soporte de respaldo patrimonial que cubra 120% del valor a financiar o experiencia crediticia, en caso que aplique.
- b) Hipoteca.
- c) Prenda abierta sin tenencia.
- d) Garantías ofrecidas por entidades especializadas con las cuales EPM suscriba convenio.
- e) Endoso o garantía de títulos valores.
- f) Fiducia en garantía.
- g) Garantía o aval de entidad financiera.
- h) Cartas de crédito.

**PARÁGRAFO 1.** La garantía se determinará teniendo en cuenta el saldo total que el cliente adeude a EPM en todas las financiaciones.

**PARÁGRAFO 2.** En caso de que la garantía de la financiación sea hipotecaria o una prenda sin tenencia, el bien deberá estar asegurado y tener como beneficiario a EPM.

**PARÁGRAFO 3.** Los costos, gastos e impuestos que se causen por la constitución de garantías correrán por cuenta exclusiva de quien solicitó la financiación.

**PARÁGRAFO 4.** El bien ofrecido en garantía no podrá tener limitaciones de dominio, encontrarse fuera del comercio, tener medidas cautelares o gravámenes, estar constituido como patrimonio de familia o tener afectación a vivienda familiar, salvo hipoteca en primer grado con límite de cuantía e hipotecas de segundo grado, casos en los cuales se aceptará, siempre y cuando el valor comercial del inmueble permita garantizar el ciento veinte por ciento (120%) del valor financiado después de deducir el valor de la primera acreencia. Si el inmueble ofrecido en garantía es propiedad de una persona jurídica, su representante legal deberá estar facultado para gravar dicho bien.

**PARÁGRAFO 5.** En el evento en que la prenda abierta sin tenencia registrada a favor de EPM, pueda respaldar una nueva obligación, se debe garantizar que su



valor comercial cubra el ciento veinte por ciento (120%) del total de las deudas adquiridas con EPM.

### **3.7 PAGARÉ EN BLANCO, CARTA DE INSTRUCCIONES Y ACUERDO DE PAGO**

Los modelos que se deben utilizar para la financiación de los clientes de este segmento se encuentran en el numeral 4 de este documento.

### **3.8 SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES PARA LA APROBACIÓN DE LA FINANCIACIÓN**

Los servidores autorizados para otorgar financiaciones y los correspondientes topes y cuantías serán los señalados en el Decreto 1977 de 2013 por medio del cual se desconcentran unas funciones y se definen las cuantías que determinan la competencia de algunos cargos, o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen.

### **3.9 CONDICIONES FINANCIERAS**

Las condiciones de cuota inicial, plazo y tasa para las financiaciones de obligaciones pecuniarias de estos segmentos serán las definidas por el Comité Gestión Integral de Cartera, garantizando que en todo caso no se excederá el máximo permitido por la ley y se describen en el anexo del decreto de financiaciones denominado "Condiciones Financieras para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM".

### **3.10 CONDICIONES PARA LA REESTRUCTURACIÓN**

La reestructuración se podrá conceder cuando se ha hecho efectiva la cláusula aceleratoria.

La Unidad Crédito y Gestión Cartera informará a las unidades Ofertas Empresas y Ofertas Grandes Clientes el listado de los clientes a quienes, que por la cantidad de reestructuraciones, se les debe evaluar su portafolio y los cambios que puedan requerirse.

El Comité Gestión Integral de Cartera debe ajustar las tasas periódicamente para garantizar que las tasas definidas no superan la tasa máxima legal permitida; y además se deben actualizar si se crean nuevos planes o se modifican las condiciones financieras de los planes existentes.

### **3.11 INTERESES DE MORA**



Si el pago de una factura asociada con los servicios públicos domiciliarios del sector no residencial, no se realiza una vez se haya vencido el plazo previsto, éstas podrán proceder con el cobro de intereses de mora por el no pago oportuno aplicando una tasa de interés moratorio igual a la máxima permitida.

En casos excepcionales, y como estrategia de recuperación de cartera morosa de difícil cobro, se podrá realizar, con los deudores, acuerdos de pago que lleven a la recuperación del capital adeudado. En virtud de tales acuerdos se podrá rebajar o exonerar a los clientes del pago total o parcial de los intereses moratorios.

Los acuerdos de pago mencionados se regirán por la siguiente norma:

- a) Si el cliente ofrece pagar de contado el 100% de la deuda, se podrá negociar hasta el 100% de los intereses de mora.
- b) Si el cliente ofrece pagar la deuda en un plazo inferior a 12 meses, se podrá negociar hasta el 50% de los intereses de mora.
- c) Si el cliente ofrece pagar la deuda en un plazo superior a 12 meses e inferior a 24 meses se puede negociar hasta el 20% de los intereses de mora.

Las facultades para la negociación de intereses de mora se detallan en la siguiente Tabla.

Tabla 2. Atribuciones para la negociación de intereses de mora

Responsable	Valor Autorizado
Profesional B y C adscrito a la Unidad Crédito y Gestión Cartera. Abogado B y C adscrito a la Unidad Crédito y Gestión Cartera.	Hasta 3 SMMLV
Jefe Unidad Crédito y Gestión Cartera	Hasta 10 SMMLV
Gerente Operación Comercial	Hasta 25 SMMLV
Comité Gestión Integral de Cartera	Para montos superiores a 25 SMMLV

En caso de incumplimiento del acuerdo de pago en el que se negociaron los intereses de mora se cobrará la mora a la tasa máxima legal permitida desde el incumplimiento del acuerdo.

### 3.12 CONDICIONES ESPECIALES DE EXONERACIÓN DE PAGO



Para las deudas causadas en inmuebles cuyos propietarios fueron víctimas de un desplazamiento forzoso, debidamente certificado por la autoridad competente, con respecto a las cuales se establezcan claramente las fechas de ocupación por parte del tercero no autorizado y la duración de la misma, los usuarios podrán solicitar la condonación total de la deuda generada durante ese lapso de tiempo. Estas deudas se someterán a castigo de cartera, según los mecanismos jurídicos y administrativos establecidos.



#### 4. FORMATOS

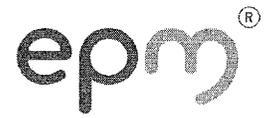
##### FORMATO 1. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA JURÍDICA

###### ACUERDO DE PAGO No. XXXXXX

Entre Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en cuyo nombre actúa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, servidor público previamente facultado mediante Decretos internos No. 1977 de 2013 y 1981 de 2014, expedidos por el Gerente General, que en adelante se denominará **LAS EMPRESAS**, y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con **NIT**XXXXXXXXXXXX; que en adelante se denominará **EL DEUDOR**, se ha celebrado el presente acuerdo de pago, que se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: Objeto.** Conceder y establecer las condiciones para la financiación de la deuda derivada de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a cargo de **EL DEUDOR**, que se obliga a pagar el total de la obligación sin dar lugar a requerimientos de pago judicial o extrajudicial. **SEGUNDA: Suma adeudada.** EL saldo de la deuda a cargo de **EL DEUDOR**, asciende a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (\$XXXX,00). **TERCERA: Cuota inicial.** **EL DEUDOR** se obliga a pagar como cuota inicial de la deuda, la suma de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (\$XXXX.00) dentro de los XXXXXX (XX) días, siguientes a la firma del presente acuerdo. **CUARTA: Suma objeto de la financiación.** Una vez deducida la cuota inicial, el saldo a financiar es de XXXXXX (\$XXXX.00). **QUINTA: Plazo para el pago.** **EL DEUDOR** se obliga a pagar el total de la suma financiada en XXXXX (XXX) **cuotas** mensuales y consecutivas, facturadas según la programación cíclica de **LAS EMPRESAS**, y que serán cobradas en la factura de servicios públicos correspondiente al **contrato XXXX** a cargo de **EL DEUDOR**. **SEXTA: Intereses.** Cada una de las cuotas incluye intereses corrientes sobre el saldo pendiente, más abono a capital. Los intereses corrientes se liquidarán con base en una tasa variable equivalente, al DTF (*Promedio ponderado de captación, de los establecimientos de crédito, certificado por el Banco de la República*), para el día de facturación de cada cuota, más XXXX puntos (DTF + XXX) puntos. En el evento de incurrir en mora en el pago de una o más de las cuotas pactadas, se cobrarán intereses equivalentes a la tasa máxima legal permitida. **SÉPTIMA: Aceleración del plazo.** En el evento de incumplimiento en el pago de una cualquiera de las cuotas pactadas y cargadas en las facturas generadas durante el plazo acordado para el pago de la obligación, se tendrá por **vencido de pleno derecho el plazo otorgado para el pago de la obligación**, asumiendo **EL DEUDOR** desde ya, el pago inmediato del total de la



obligación restante o pendiente de pago, sin que medie para ello requerimiento judicial o extrajudicial para constituirlo en mora, a los cuales renuncia expresamente **EL DEUDOR**. **OCTAVA: Garantías.** Como parte de este acuerdo de pago, **EL DEUDOR** otorgará las garantías exigidas por **LAS EMPRESAS**, en virtud de su reglamentación interna. **NOVENA: Informe a Centrales de Riesgo.** **EL DEUDOR** autoriza a *Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, con la finalidad de que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios, de la cual somos titulares, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (Independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), al comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de los hábitos de pago, y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito, celebración de un contrato o de un acuerdo de pago, sea en general administrada y en especial, capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad, autorizo expresamente para que tal información sea concernida y reportada en las Base de Datos y Centrales Financieras de Riesgo. Igualmente autorizan a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. a suministrar a cualquiera de sus filiales y a las sociedades en las cuales tenga participación la información pertinente, con la finalidad de que tengan conocimiento de sus clientes. El reporte a las centrales de riesgo, será informado a EL DEUDOR por LAS EMPRESAS, con señalamiento expreso de la obligación en mora, que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación, se realizará con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario, a la fecha en que se produzca el reporte; pero en todo caso, no antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor, poseedor o usuario. De igual forma, manifestamos que asumiremos el costo que se cause, por el retiro de dichas centrales. Manifestamos que los datos personales suministrados, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada, será de nuestra y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a Empresa Públicas de Medellín E.S.P. de su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas. Declaramos que hemos leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente autorización, y aceptamos la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella.* **DÉCIMA: Impuestos.** Los impuestos que se puedan generar del presente acuerdo, serán en su totalidad a cargo de **EL DEUDOR**. **DÉCIMA PRIMERA: Perfeccionamiento.** Para el perfeccionamiento del presente acuerdo de pago se requerirá, tanto la firma del mismo por las partes, como el otorgamiento de las garantías exigidas por **LAS EMPRESAS**. **DÉCIMA SEGUNDA: Condición de la financiación.** Se deja constancia que la obligación que contrae **LAS EMPRESAS** respecto de la financiación establecida, está sometida a la condición de que **EL DEUDOR** pague la cuota inicial en el plazo y cuantía estipulada, y que las garantías otorgadas hayan quedado debidamente diligenciadas a favor de **LAS EMPRESAS**, so pena que queden sin efecto, y no sean exigibles los compromisos por ella adquiridos. **DÉCIMA TERCERA: Domicilio.** Para todos los efectos relacionados con este acuerdo, se tendrá como domicilio la ciudad de Medellín. Para constancia se firma en **Medellín – Antioquia, a los**  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (XXXX).**



HUELLA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

C.C. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal

XXXXXXXXXX

NIT XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Deudor**

Dirección XXXXXXXXXXXXXXXX

Teléfono fijo XXXXXXXXXXXX

Teléfono móvil XXXXXXXXXX

POR LAS EMPRESAS



**PAGARÉ No. No.XXXXXX**

XX, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, Representante Legal de XX con NIT XXXXXXXXXXXX, actuando en su nombre y representación, prometo pagar incondicional, solidaria e indivisiblemente a la orden de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en la ciudad de Medellín, la suma de:

\_\_\_\_\_ (\$ \_\_\_\_\_) el día \_\_\_\_\_

Sobre la suma correspondiente a capital \_\_\_\_\_ (\$ \_\_\_\_\_), pagaré intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, a partir del día de vencimiento y durante el tiempo que permanezca en mora.

Para constancia se firma en la ciudad de Medellín, a los XXXXXXXXXXXX (XXX) días del mes de XXXXXXXX del año XXXX.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
C.C. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Representante Legal  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
NIT XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
**Deudor**  
Dirección XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono fijo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

HUELLA



## CARTA DE INSTRUCCIONES PARA LLENAR PAGARÉ EN BLANCO

Ciudad y fecha XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en nombre y representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con NIT XXXXXXXXXXXX, en la fecha entrego a Empresas Públicas de Medellín E.S.P., pagaré con espacios en blanco, autorizándola de manera irrevocable para que sin previo aviso, llene sus espacios en blanco de acuerdo con las siguientes instrucciones:

**a) Valor a Pagar:** La totalidad de los espacios en blanco podrán ser diligenciados por el acreedor, en cualquier fecha en que se presentare mora en el pago de cualquier obligación a cargo de los deudores o de los deudores cuya deuda ampara saldos pendientes por concepto de pago de 1) El saldo pendiente de pago por capital. 2) El de los intereses corrientes y moratorios pendientes de pago que haya causado la obligación hasta el día en que sea completado el pagaré. El espacio en blanco reservado para la inclusión de la suma a pagar por el deudor será llenado por el acreedor con la suma de todas y cada una de las obligaciones que por capital, intereses, mora u otros conceptos adeude a la fecha de exigibilidad.

**b) Fecha de Vencimiento:** Será la fecha que corresponda al día hábil siguiente a la fecha en la cual sea llenado el pagaré.

**c) Tasa de Interés Moratorio:** Será la máxima legal permitida, aplicada al capital impagado o insoluto desde la fecha de exigibilidad de la obligación incorporada en el pagaré, hasta la fecha del pago.

**d) Cláusula aceleratoria.** El acreedor podrá declarar vencido el plazo de esta obligación o de las cuotas que constituyen el saldo y exigir su pago total de inmediato de manera judicial o extrajudicial incluyendo los intereses, mora y las costas a que diere lugar en los siguientes casos: a.) Mora en el pago de uno o más de sus obligaciones o de los deudores cuyas obligaciones respalda; b.) incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que directa o indirectamente tengan los deudores para el acreedor o los deudores cuyas obligaciones respalda; c.) Si los bienes del deudor o de los deudores cuyas obligaciones respalda, son embargados o perseguidos judicialmente por cualquier persona y en ejercicio de cualquier acción; d.) El giro de cheques sin provisión de fondos o el no pago de los mismos por causa imputable al deudor o de los deudores a quienes respalda; e.) si los deudores o los deudores cuyas obligaciones respalda, fueren declarados en quiebra, admitidos o sometidos a concordatario, liquidación forzosa administrativa, convoquen a concurso de acreedores o hagan ofrecimiento de cesión de bienes a los acreedores; f.) Si las garantías que se otorguen para amparar las obligaciones a cargo de los deudores y a favor del acreedor, resultaran insuficientes o se depreciaren o deterioraren a juicio del acreedor o si fueren perseguidas



judicialmente por terceros; g.) si los deudores dejaren de mantener asegurados los bienes que sirven de garantía a las obligaciones; h.) Si los deudores enajenan sin autorización del acreedor los bienes que garantizan las obligaciones que por este pagaré contrae. Autorizo a EPM o a quien ostente la calidad de acreedor, a reportar, procesar, solicitar, consultar y divulgar información a las centrales de bases de datos personales, al sector financiero, a entidades financieras o a cualquier otra entidad autorizada.”

La obligación a que se refiere esta carta, tiene su origen en compromisos económicos adquirido (s) por quien (es) la suscribe (n) con Empresas Públicas de Medellín E.S.P., originados en productos, servicios, facilidades de pago, etc.

El original de esta carta de instrucciones se entrega al tenedor del pagaré con espacios en blanco y una copia para sus otorgantes y suscriptores al momento de su firma.

Los impuestos que origine el pagaré otorgado en blanco estarán a mi cargo.

HUELLA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
C.C. XXXXXXXXXXXXX  
Representante Legal  
NITXXXXXXXXXX

**Deudor**

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono fijo: XXXXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono móvil: XXXXXXXXXXXXXXXX

**FORMATO 2. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA NATURAL**

**ACUERDO DE PAGO No. XXXXXX**

Entre Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en cuyo nombre actúa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, servidor público previamente facultado mediante decretos internos 1977 de 2013 y 1981 de 2014, expedidos por el Gerente General, que en adelante se denominará **LAS EMPRESAS**, y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor(es) de edad, identificado(s) como aparece al pie de su(s) firma(s), que en adelante se denominará(n) **EL DEUDOR**, el primero, y **EL DEUDOR SOLIDARIO**, el segundo, se ha celebrado el presente acuerdo de pago, que se regirá por las siguientes cláusulas:  
**PRIMERA: Objeto.** Conceder y establecer las condiciones para la financiación de la deuda derivada de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a cargo de **EL DEUDOR**, que se obliga a pagar el total de la obligación sin dar lugar a requerimientos de pago judicial o



extrajudicial. **SEGUNDA: Suma adeudada.** El saldo de la deuda a cargo de **EL DEUDOR**, asciende a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (\$XXXX,00). **TERCERA:** Cuota inicial. **EL DEUDOR** se obliga a pagar como cuota inicial de la deuda, la suma de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (\$XXXX.00) dentro de los XXXXXX (XX) días, siguientes a la firma del presente acuerdo. **CUARTA: Suma objeto de la financiación.** Una vez deducida la cuota inicial, el saldo a financiar es de XXXXXXX (\$XXXX.00). **QUINTA: Plazo para el pago.** **EL DEUDOR** se obliga a pagar el total de la suma financiada en XXXXX (XXX) cuotas mensuales consecutivas, facturadas según la programación cíclica de **LAS EMPRESAS**, y que serán cobradas en la factura de servicios públicos correspondiente al **contrato XXXX** a cargo de **EL DEUDOR**. **SEXTA: Intereses.** Cada una de las cuotas incluye intereses corrientes sobre el saldo pendiente, más abono a capital. Los intereses corrientes se liquidarán con base en una tasa variable equivalente, al DTF (*Promedio ponderado de captación, de los establecimientos de crédito, certificado por el Banco de la República*), para el día de facturación de cada cuota, más XXXX puntos (DTF + XXX) puntos. En el evento de incurrir en mora en el pago de una o más de las cuotas pactadas, se cobrarán intereses equivalentes a la tasa máxima legal permitida. **SÉPTIMA: Aceleración del plazo.** En el evento de incumplimiento en el pago de una cualquiera de las cuotas pactadas y cargadas en las facturas generadas durante el plazo acordado para el pago de la obligación, se tendrá por **vencido de pleno derecho el plazo otorgado para el pago de la obligación**, asumiendo **EL DEUDOR** desde ya, el pago inmediato del total de la obligación restante o pendiente de pago, sin que medie para ello requerimiento judicial o extrajudicial para constituirlo en mora, a los cuales renuncia expresamente **EL DEUDOR**. **OCTAVA: Garantías.** Como parte de este acuerdo de pago, **EL DEUDOR** y **EL DEUDORSOLIDARIO** otorgará(n) la(s) garantía(s) exigidas por **LAS EMPRESAS**, en virtud de su reglamentación interna. **NOVENA: Informe a Centrales de Riesgo.** **EL DEUDOR** y **EL DEUDORSOLIDARIO** autoriza(n) a **LAS EMPRESAS** de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, para que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios, de la cual son titulares, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), al comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de los hábitos de pago, y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito, celebración de un contrato o de un acuerdo de pago, sea en general administrada y en especial, capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad, autorizan expresamente para que tal información sea concernida y reportada en las bases de datos y centrales financieras de riesgo. Igualmente autorizan a **LAS EMPRESAS** a suministrar a cualquiera de sus filiales y a las sociedades en las cuales tengan participación, la información pertinente, con la finalidad de que tengan conocimiento de sus clientes. El reporte a las centrales de riesgo, será informado a **EL DEUDOR** y al **DEUDORSOLIDARIO** por **LAS EMPRESAS**, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación, se realizará con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario, a la fecha en que se producirá el reporte; pero en todo caso, no antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor, poseedor o usuario. De igual forma, manifiestan que asumirán el costo que se cause, por el retiro del reporte de dichas centrales. Manifiestamos que los datos personales suministrados, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada, será de exclusiva



responsabilidad de **EL DEUDOR** y **EL DEUDORSOLIDARIO**, lo que exonera a **LAS EMPRESAS** de responsabilidad por ello ante las autoridades judiciales y/o administrativas. Declaran que han leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente autorización, y aceptan la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella. **DÉCIMA: Impuestos.** Los impuestos que se puedan generar del presente acuerdo, serán en su totalidad a cargo de **EL DEUDOR**. **DÉCIMA PRIMERA: Perfeccionamiento.** Para el perfeccionamiento del presente acuerdo de pago se requerirá, tanto la firma del mismo por las partes, como el otorgamiento de las garantías exigidas por **LAS EMPRESAS**. **DÉCIMA SEGUNDA: Condición de la financiación.** Se deja constancia de que la obligación que contrae **LAS EMPRESAS** respecto de la financiación establecida, está sometida a la condición de que **EL DEUDOR** pague la cuota inicial en el plazo y cuantía estipulada, y que la(s) garantía(s) otorgada(s) haya(n) quedado debidamente diligenciada(s) a favor de **LAS EMPRESAS**, so pena de que queden sin efecto, y no sean exigibles los compromisos por ella adquiridos. **DÉCIMA TERCERA: Domicilio.** Para todos los efectos relacionados con este acuerdo, se tendrá como domicilio la ciudad de Medellín. Para constancia se firma en **Medellín – Antioquia, a los XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (XXXX).**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
C.C. XXXXXXXXXXXX  
**Deudor**  
Dirección XXXXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono fijo XXXXXXXXXXXX  
Teléfono móvil XXXXXXXXXXXX

HUELLA

POR LAS EMPRESAS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
C.C. XXXXXXXXXXXX  
**Deudor solidario**  
Dirección XXXXXXXXXXXXXXXX  
Teléfono fijo XXXXXXXXXXXX  
Teléfono móvil XXXXXXXXXXXX

HUELLA



**PAGARÉ No. XXXXXX**

XX, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, prometo pagar incondicional, solidaria e indivisiblemente a la orden de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en la ciudad de Medellín, la suma de:

\_\_\_\_\_ (\$ \_\_\_\_\_) el día \_\_\_\_\_

Sobre la suma correspondiente a capital

\_\_\_\_\_ (\$ \_\_\_\_\_), pagaré intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, a partir del día de vencimiento y durante el tiempo que permanezca en mora.

Para constancia se firma en la ciudad de Medellín, a los XXXXXXXXXX (XX) días del mes de XXXXXXXXXX del año XXXX.

XX

C.C. XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Deudor**

Dirección XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Teléfono fijo XXXXXXXXXXXXXX

Teléfono móvil XXXXXXXXXX

HUELLA

C.C. XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Avalista**

Dirección XXXXXXXXXXXXXX

Teléfono fijo XXXXXXXXXX

Teléfono móvil XXXXXX

HUELLA



## CARTA DE INSTRUCCIONES PARA LLENAR PAGARÉ EN BLANCO

Ciudad y fecha XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, en la fecha entrego a Empresas Públicas de Medellín E.S.P., pagaré con espacios en blanco, autorizándola de manera irrevocable para que sin previo aviso, llene sus espacios en blanco de acuerdo con las siguientes instrucciones:

**a) Valor a Pagar:** La totalidad de los espacios en blanco podrán ser diligenciados por el acreedor, en cualquier fecha en que se presentare mora en el pago de cualquier obligación a cargo del deudor o de los deudores cuya deuda ampara saldos pendientes por concepto de pago de: 1) Saldo pendiente de pago por capital. 2) Saldo de los intereses corrientes y moratorios pendientes de pago que haya causado la obligación hasta el día en que sea completado el pagaré. El espacio en blanco reservado para la inclusión de la suma a pagar por el deudor será llenado por el acreedor con la suma de todas y cada una de las obligaciones que por capital, intereses, mora u otros conceptos adeude a la fecha de exigibilidad.

**b) Fecha de Vencimiento:** Será la fecha que corresponda al día hábil siguiente a la fecha en la cual sea llenado el pagaré.

**c) Tasa de Interés Moratorio:** Será la máxima legal permitida, aplicada al capital impagado o insoluto desde la fecha de exigibilidad de la obligación incorporada en el pagaré, hasta la fecha del pago.

**e) Cláusula aceleratoria:** El acreedor podrá declarar vencido el plazo de esta obligación o de las cuotas que constituyen el saldo y exigir su pago total de inmediato de manera judicial o extrajudicial incluyendo los intereses, mora y las costas a que diere lugar en los siguientes casos: a) Mora en el pago de una o más de sus obligaciones o de los deudores cuyas obligaciones respalda; b) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que directa o indirectamente tengan los deudores con el acreedor, o el incumplimiento de las que tengan los deudores cuyas obligaciones respalda; c) Si los bienes del deudor o de los deudores cuyas obligaciones respalda, son embargados o perseguidos judicialmente por cualquier persona y en ejercicio de cualquier acción; d) El giro de cheques sin provisión de fondos o el no pago de los mismos por causa imputable al deudor o a los deudores a quienes respalda; e) Si los deudores o los deudores cuyas obligaciones respalda, fueren declarados en quiebra, admitidos o sometidos a acuerdo concordatario, liquidación forzosa administrativa, hayan



convocado a concurso de acreedores o hagan ofrecimiento de cesión de bienes a los acreedores; f) Si las garantías que se otorguen para amparar las obligaciones a cargo de los deudores y a favor del acreedor, resultaran insuficientes o se depreciaren o deterioraren a juicio del acreedor o si fueren perseguidas judicialmente por terceros; g) Si los deudores dejaren de mantener asegurados los bienes que sirven de garantía a las obligaciones; h) Si los deudores enajenan sin autorización del acreedor los bienes que garantizan las obligaciones que por este pagaré contraen. Autorizamos a EPM o a quien ostente la calidad de acreedor, a reportar, procesar, solicitar, consultar y divulgar información a las centrales de bases de datos personales, al sector financiero, a entidades financieras o a cualquier otra entidad autorizada.

La obligación a que se refiere esta carta, tiene su origen en compromisos económicos adquirido(s) por quien(es) la suscribe(n) con Empresas Públicas de Medellín E.S.P., originados en productos, servicios, facilidades de pago, etc.

El original de esta carta de instrucciones se entrega al tenedor del pagaré con espacios en blanco y una copia para sus otorgantes y suscriptores al momento de su firma.

Los impuestos que origine el pagaré otorgado en blanco estarán a nuestro cargo:

XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
C.C. XXXXXXXXXX  
Deudor  
Dirección: XXXXXXXXXX  
Teléfono fijo: XXXXXXXXXX  
Teléfono móvil: XXXXXXXXXX

HUELLA

XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
C.C. XXXXXXXXXX  
Avalista  
Dirección: XXXXXXXXXX  
Teléfono fijo: XXXXXXXXXX  
Teléfono móvil: XXXXXXXXXX

HUELLA



### ANEXO 3 AL DECRETO

Por medio del cual se adoptan los “reglas de negocio y condiciones financieras para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM” de los clientes vinculados a los segmentos Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno; correspondientes al proceso de cuentas por cobrar y gestión cartera en Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

#### REGLAS DE NEGOCIO PARA FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES PECUNIARIAS A FAVOR DE EPM, DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO GOBIERNO DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR Y GESTIÓN CARTERA

Versión 01

70 Páginas

Diciembre 2014

Rev. No.	MODIFICACION EFECTUADA	FECHA
	No Aplica	

ÍTEM	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Profesional financiero	Jefe Unidad Crédito y Gestión Cartera Jefe Unidad Recaudo y Cartera	Gerente Operación Comercial Gerente Tesorería
NOMBRE	Jaqueline Sanabria Escobar Norma Isabel Gálvez Osorio Iván Alonso Villegas Bedoya	Simónides Mauricio Vasco Monsalve Byron Helí Valencia Mejía	Silvio Triana Castillo Martha Juliana Coca Garzón
FIRMA			
FECHA	Diciembre de 2014	Diciembre de 2014	Diciembre de 2014



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	478
2. DEFINICIONES	478
3. REGLAS DE NEGOCIO	50
3.1 CONCEPTOS A FINANCIAR	50
3.2 CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO	50
3.3 FACULTADES DE APROBACIÓN PARA EL JEFE UNIDAD OFERTAS GOBIERNO	51
3.4 CONDICIONES PARA OTORGAR LA FINANCIACIÓN	52
3.5 GARANTÍAS	54
3.6 PAGARÉ EN BLANCO, CARTA DE INSTRUCCIONES Y ACUERDO DE PAGO.	54
3.7 SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES PARA LA APROBACIÓN DE LA FINANCIACIÓN	54
3.8 CONDICIONES FINANCIERAS.	55
3.9 CONDICIONES PARA LA REESTRUCTURACIÓN	55
3.10 INTERESES DE MORA.	55
3.11 CONDICIONES ESPECIALES DE EXONERACIÓN DE PAGO	56
4. FORMATOS	57
FORMATO 1. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES	57



## 1. OBJETIVO

Definir las reglas de negocio para la financiación de obligaciones pecuniarias a favor de EPM, de los clientes o usuarios del segmento “gobierno”.

## 2. DEFINICIONES

**Financiación/Crédito:** acuerdo mediante el cual un cliente o usuario se compromete a pagar a plazos una suma de dinero que debe a EPM, por la prestación de un servicio o la venta de un bien.

**Reestructurar:** proceso mediante el cual se modifican los términos de una obligación, usualmente el plazo y la tasa de interés, derivados de la variación en la capacidad de pago del deudor, quien manifiesta interés en cumplir con el pago de la misma.

**Tasa de interés:** es el precio del dinero que debe pagar el cliente o usuario en razón a la financiación o reestructuración.

**Interés de mora:** remuneración que debe reconocer el cliente o usuario a EPM por el valor de la factura no pagada a su vencimiento.

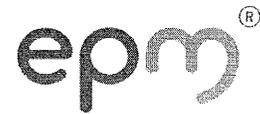
**Plazo:** término acordado para el pago de una obligación a favor de EPM.

**Garantía:** documento o contrato mediante el cual se asegura el cumplimiento de una obligación, que busca mitigar el riesgo de incumplimiento en el pago por parte del cliente o usuario.

**Pagaré en blanco:** documento de contenido crediticio, que extiende y entrega una persona a otra, mediante el cual contrae la obligación de pagarle una cantidad de dinero en la fecha que figura en él.

**DTF:** la tasa de Depósito a Término Fijo -DTF- es un tipo de interés que se calcula a partir del promedio ponderado semanal de las tasas promedio de captación diaria de los Certificados de Depósitos a Término a 90 días. Es calculada por el Banco de la República con base en los datos provistos por los bancos y otras entidades financieras a la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Cláusula aceleratoria:** es la estipulación con base en la cual se faculta a EPM para declarar vencida anticipadamente la totalidad de una obligación, en caso de incumplimiento de una o varias de las cuotas a cargo del deudor, dando así por extinguido el plazo convenido y haciendo exigibles las cuotas pendientes, sin que medie para ello requerimiento judicial o extrajudicial para constituirlo en mora.



**Mercado regulado:** es aquel en el que participan los clientes o usuarios del mercado de energía y gas, y que por tener una demanda inferior a la prevista por la ley deben acogerse a contratos de suministro y tarifas reguladas para este tipo de mercado.

**Mercado no regulado:** es aquel en el que participan los clientes o usuarios del mercado de energía y gas, en el que, por cumplir unas condiciones particulares de demanda señaladas en la ley, estos pueden negociar y contratar libremente el suministro del servicio con las empresas comercializadoras autorizadas.

**SPD:** Servicio Público Domiciliario.

**Conexión:** es el acceso a las redes de distribución de los diferentes servicios públicos domiciliarios, tales como gas natural, acueducto, alcantarillado y energía eléctrica.

**Suspensión del SPD:** es la interrupción temporal del servicio por falta de pago o por otras causas previstas en el contrato de condiciones uniformes o en cualquiera de las disposiciones vigentes relativas a los SPD.

**Corte del SPD:** es la pérdida del derecho a recibir el servicio e implica retiro de acometidas y de medidores.

**Reconexión:** es el restablecimiento del SPD a un inmueble al cual se le había suspendido (para el caso de energía o gas) o cortado (para el caso de agua).

**Reinstalación:** es el restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había efectuado el corte del SPD (para el caso de energía o gas) o la suspensión del mismo (para el caso de agua).

**Cliente gerenciado:** cliente del segmento “empresas”, “grandes clientes” o “gobierno” que tiene asignado un ejecutivo de cuenta al interior de EPM, que se encarga de la atención integral del mismo.

### 3. REGLAS DE NEGOCIO

#### 3.1 CONCEPTOS A FINANCIAR

En cumplimiento de las actividades de venta y recuperación de la cartera, se podrán financiar todas aquellas obligaciones a cargo de los clientes o usuarios del segmento “Gobierno” y a favor de EPM.



Otros conceptos asociados a compañías o entidades a las que EPM les presta el servicio de facturación y recaudo (servicios prestados por terceros y facturados por EPM) podrán financiarse siempre y cuando lo autoricen los contratos o actas de transacción suscritos con ellos.

Para los clientes gerenciados de este segmento, se podrán financiar servicios de portafolio, telemedida, infraestructura de alumbrado público e Infraestructura relacionada con la prestación del servicio público y otras “ofertas de valor” definidas para el segmento.

### **3.2 CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO**

Por razones de tipo comercial, previo análisis del ejecutivo de cuenta o del profesional de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, para los clientes de este segmento, se podrá:

**3.2.1.** Generar máximo cuatro cupones para el pago fraccionado de la factura del SPD con fecha vigente para pago, los cuales deberán ser pagados antes de la generación de la próxima factura, incluyendo aquella que acumule dos períodos de facturación, evento en el cual, se evitará la suspensión del servicio.

Para un mismo cliente, esta opción de pago se podrá dar hasta dos veces en un mismo año.

Para los clientes gerenciados el jefe unidad Ofertas Gobierno podrá aprobar la generación de estos cupones, de acuerdo con la delegación prevista en el Decreto 1977 de 2013, o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen, previa recomendación por parte del respectivo ejecutivo de cuenta y de acuerdo con las cuantías definidas en dicho decreto.

Para los clientes no gerenciados, la autorización de estas condiciones especiales de pago será responsabilidad del Jefe Unidad Crédito y Gestión Cartera, de acuerdo con las delegaciones previstas en el Decreto 1977 de 2013 o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen y de acuerdo con las cuantías definidas en dicho decreto.

**3.2.2** Conceder un plazo para el pago de la factura, hasta máximo quince (15) días calendario, sin que se suspenda el servicio. Para los clientes del subsegmento “aliados estratégicos”, este plazo se podrá otorgar aun cuando el servicio haya sido suspendido en las últimas 48 horas.

Para los clientes gerenciados el jefe unidad Ofertas Gobierno, podrá aprobar este plazo de pago de acuerdo con la delegación prevista en el Decreto 1977 de 2013, o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen, previa recomendación por



parte del respectivo ejecutivo de cuenta y de acuerdo con las cuantías definidas en dicho decreto.

Para clientes no gerenciados, la aprobación de estas condiciones especiales de pago, será responsabilidad de los servidores autorizados en el Artículo 6 del Decreto 1977 de 2013 o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen, de acuerdo con las cuantías definidas en dicho Decreto.

**3.2.3** Para todos los clientes, se podrá ofrecer la financiación de la factura en las siguientes condiciones: Cuota inicial del 50% del valor total de la factura y el 50% restante, para pago al mes siguiente, siempre que se firme pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.

En este caso, los conceptos facturados a terceros no se podrán financiar, salvo que así este previsto en los correspondientes contratos de facturación y recaudo. Esta facilidad de pago se podrán otorgar máximo dos veces al año por instalación.

Además, para el otorgamiento de una nueva financiación, el cliente debe haber cancelado la financiación anterior de este tipo.

En caso que la factura a financiar incluya dos períodos de facturación, se debe garantizar que el 50% de la cuota inicial cubra por lo menos el saldo de la primera cuenta.

### **3.3 FACULTADES DE APROBACIÓN PARA EL JEFE UNIDAD OFERTAS GOBIERNO**

Sin perjuicio de las delegaciones previstas en el Decreto 1977 de 2013, el Jefe Unidad Ofertas Gobierno, podrá aprobar la financiación para los productos relacionados con servicios de portafolio, mantenimientos y elementos de teleducación, sin solicitar el análisis de riesgo crediticio por parte de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, siempre que se cumplan las condiciones indicadas en la Tabla 1.

TABLA 1. Condiciones para aprobación automática presentada por ejecutivo de cuenta

<b>Monto</b>	<b>Plazo</b>	<b>Proceso</b>
Hasta 100 smmlv	Hasta 6 meses, mientras se encuentre dentro de la vigencia del Alcalde o Gobernador actual	Son autorizadas por el Jefe de la unidad respectiva con la recomendación del ejecutivo de cuenta. Y solo se requiere que el cliente acepte la cotización o el trabajo a realizar, presentación del Certificado de Disponibilidad Presupuestal, Certificado de Reserva presupuestal y se firme el respectivo pagaré en



		blanco con carta de instrucciones.
--	--	------------------------------------

Nota: Estas financiaciones se otorgarán sin garantía y la tasa será la definida en el numeral 3.8 del presente manual.

Cualquier financiación con condiciones de monto o plazo superiores a las indicadas en la Tabla 1., requiere el análisis de riesgo por parte de Unidad Crédito y Gestión Cartera y aprobación de acuerdo con el respectivo Decreto 1977 de 2013 por medio del cual se desconcentran unas funciones y se definen las cuantías que determinan la competencia de algunos cargos, o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen.

### 3.4 CONDICIONES PARA OTORGAR LA FINANCIACIÓN

La financiación de consumos facturados podrá realizarse a los clientes o usuarios del segmento Gobierno que en el sistema facturador aparezcan en estado activo (que lo requieran para evitar caer en mora), y los que aparezcan en mora o en estado suspendido o cortado (como estrategia de recuperación de cartera).

Para clientes o usuarios del mercado no regulado de energía o gas, se debe verificar que en caso de requerir financiación, esta se otorgue máximo por el plazo faltante para el vencimiento del contrato. En este caso, en el contrato de suministro, debe estipularse expresamente, que en el evento de terminación en forma unilateral por parte del cliente o usuario, se hará exigible inmediatamente el pago del saldo insoluto.

Para los servicios de portafolio, infraestructura de alumbrado público y telemedida el cliente debe solicitar el servicio y aceptar la cotización que EPM le ofrece, vía correo electrónico dirigido al ejecutivo de cuenta. No se solicitarán documentos adicionales, para el estudio de crédito, siempre y cuando el monto y plazo de la financiación se encuentren dentro de las atribuciones del ejecutivo, las cuales se detallan en el numeral 3.3, y siempre se debe firmar pagaré en blanco con carta de instrucciones y acuerdo de pago. En caso de requerir el análisis de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, como se define en el numeral 3.3, se deben presentar los siguientes documentos:

- a) Acta de posesión del alcalde o gobernador.
- b) Copia del documento de identidad del alcalde o gobernador.
- c) Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
- d) Certificado de Reserva Presupuestal.
- e) Rut del Municipio o Departamento.
- f) Oferta económica aceptada por el cliente o usuario.
- g) Acuerdo de pago.
- h) Pagaré en blanco con carta de instrucciones.



Cuando por la acción u omisión de EPM haya lugar a la recuperación de consumos, y existe voluntad de pago por parte del usuario, se requiere el informe técnico y la firma del acuerdo de pago.

Para financiación de conexiones, redes internas, acometidas y demás elementos requeridos para la prestación del servicio de energía, agua o gas, además de los documentos requeridos para la financiación, debe presentar los documentos técnicos y legales requeridos por cada negocio. El cliente o usuario debe estar al día con todos los servicios de EPM.

Los clientes vinculados a través de otros productos que hagan parte de la oferta de valor de los servicios ofrecidos por EPM, deberán firmar pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones. Los demás requisitos relacionados con la documentación y garantías que se exigirán, son los previstos en los lineamientos de estudio de crédito para cada una de las líneas, que define y administra la Unidad Crédito y Gestión Cartera, donde además se detallan las metodologías para el cálculo del riesgo y de capacidad de pago de estos clientes.

En caso de que el plazo de la financiación supere la vigencia actual del alcalde o gobernador, se debe presentar el certificado de disponibilidad presupuestal comprometiendo vigencias futuras, con la autorización del Consejo Municipal o la Asamblea Departamental.

Si el usuario que solicita la financiación ha debido abandonar el inmueble en el cual recibía los servicios públicos de manera permanente o temporal, por cualquiera de los eventos que se detallan a continuación, podrá solicitar financiación sin interés de acuerdo con las condiciones previstas en el numeral 3.8 de este documento.

- Catástrofes naturales.
- Eventos fortuitos de carácter masivo.
- Desplazamientos forzosos originados en alteraciones del orden público.
- Deba ser reubicado por hacer parte de programas especiales de reasentamientos de comunidades, ejecutados por las administraciones municipales en las zonas de influencia de Empresas Públicas de Medellín.

Para solicitar las financiaciones generadas por los eventos descritos, se debe presentar la siguiente documentación:

- Certificado de la autoridad competente en el que conste que se encuentra en algunas de las circunstancias descritas en el párrafo anterior.
- Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que siempre se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo.
- Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.



### **3.5 GARANTÍAS**

Para este segmento no se exigen garantías para la aprobación de las financiaciones, sin embargo, es posible aceptar como fuentes de pago:

- a) Cruce de cuentas por algún concepto que EPM le recaude al cliente.
- b) Pignoración de regalías

### **3.6 PAGARÉ EN BLANCO, CARTA DE INSTRUCCIONES Y ACUERDO DE PAGO.**

Los modelos que se deben utilizar para la financiación de los clientes de este segmento se ilustran en el numeral 4 de este documento.

### **3.7 SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES PARA LA APROBACIÓN DE LA FINANCIACIÓN**

Los servidores autorizados para otorgar financiaciones y los correspondientes topes y cuantías serán los señalados en el Decreto 1977 de 2013 por medio del cual se desconcentran unas funciones y se definen las cuantías que determinan la competencia de algunos cargos, o en las disposiciones que lo modifiquen o reemplacen

### **3.8 CONDICIONES FINANCIERAS.**

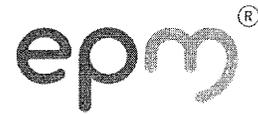
Las condiciones de cuota inicial, plazo y tasa para las financiaciones de este segmento serán las definidas por el Comité Gestión Integral de Cartera, garantizando que en todo caso no se excederá el máximo permitido por la ley y se describen en el anexo del decreto de Financiaciones denominado "Condiciones Financieras de obligaciones pecuniarias a favor de EPM".

### **3.9 CONDICIONES PARA LA REESTRUCTURACIÓN**

La reestructuración se podrá conceder cuando se ha hecho efectiva la cláusula aceleratoria.

La Unidad Crédito y Gestión Cartera informará a la Unidad Ofertas Gobierno, los clientes que por la cantidad de reestructuraciones se les debe evaluar su portafolio y los cambios que puedan requerirse.

El Comité Gestión Integral de Cartera debe garantizar que las tasas definidas no superan la tasa máxima legal permitida; y además se deben actualizar si se crean nuevos planes o se modifican las condiciones financieras de los planes existentes.



### 3.10 INTERESES DE MORA.

Si el pago de una factura asociada con los servicios públicos domiciliarios del sector no residencial, no se realiza una vez se haya vencido el plazo previsto, éstas podrán proceder con el cobro de intereses de mora por el no pago oportuno aplicando una tasa de interés moratorio igual a la máxima permitida.

En casos excepcionales, y como estrategia de recuperación de cartera morosa de difícil cobro, se podrá realizar, con los deudores, acuerdos de pago que lleven a la recuperación del capital adeudado. En virtud de tales acuerdos se podrá rebajar o exonerar a los clientes del pago total o parcial de los intereses moratorios.

Los acuerdos de pago mencionados se registrarán por la siguiente norma:

- d) Si el cliente ofrece pagar de contado el 100% de la deuda, se podrá negociar hasta el 100% de los intereses de mora.
- e) Si el cliente ofrece pagar la deuda en un plazo inferior a 12 meses, se podrá negociar hasta el 50% de los intereses de mora.

Si el cliente ofrece pagar la deuda en un plazo superior a 12 meses e inferior a 24 meses se puede negociar hasta el 20% de los intereses. Las atribuciones para la negociación de intereses de mora se detallan en la Tabla 2.

Tabla 2. Atribuciones para la negociación de intereses de mora

Responsable	Valor Autorizado
Profesional B y C adscrito a la Unidad Crédito y Gestión Cartera. Abogado B y C adscrito a la Unidad Crédito y Gestión Cartera.	Hasta 3 SMMLV
Jefe Unidad Crédito y Gestión Cartera.	Hasta 10 SMMLV
Gerente Operación Comercial.	Hasta 25 SMMLV
Comité Gestión Integral de Cartera.	Para montos superiores a 25 SMMLV

En caso de incumplimiento del acuerdo de pago en el que se negociaron los intereses de mora se cobrará la mora a la tasa máxima legal permitida desde el incumplimiento del acuerdo.



### **3.11 CONDICIONES ESPECIALES DE EXONERACIÓN DE PAGO**

Para las deudas causadas en inmuebles cuyos propietarios fueron víctimas de un desplazamiento forzoso, debidamente certificado por la autoridad competente, con respecto a las cuales se establezcan claramente las fechas de ocupación por parte del tercero no autorizado y la duración de la misma, los usuarios podrán solicitar la condonación total de la deuda generada durante ese lapso de tiempo. Estas deudas se someterán a castigo de cartera, según los mecanismos establecidos.



#### 4. FORMATOS

##### FORMATO 1. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES

###### ACUERDO DE PAGO No. XXXXXX

Entre Empresas Publicas de Medellín E.S.P., en cuyo nombre actúa XX, servidor público previamente facultado mediante Decretos internos No. 1977 de 2013 y 1981 de 2014, expedidos por el Gerente General, que en adelante se denominará **LAS EMPRESAS**, y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con NIT XXXXXXXXXXXXXX; de otra parte, que en adelante se denominará **EL DEUDOR**, se ha celebrado el presente acuerdo de pago, que se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: Objeto.** Conceder y establecer las condiciones para la financiación de la deuda derivada de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a cargo de **EL DEUDOR**, que se obliga a pagar el total de la obligación sin dar lugar a requerimientos de pago judicial o extrajudicial. **SEGUNDA: Suma adeudada.** EL saldo de la deuda a cargo de **EL DEUDOR**, asciende a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (\$XXXX,00). **TERCERA: Cuota inicial.** **EL DEUDOR** se obliga a pagar como cuota inicial de la deuda, la suma de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (\$XXXX.00) dentro de los XXXXXX (XX) días, siguientes a la firma del presente acuerdo. **CUARTA: Suma objeto de la financiación.** Una vez deducida la cuota inicial, el saldo a financiar es de XXXXXXX (\$XXXX.00). **QUINTA: Plazo para el pago.** **EL DEUDOR** se obliga a pagar el total de la suma financiada en XXXXX (XXX) cuotas mensuales y consecutivas, facturadas según la programación cíclica de **LAS EMPRESAS**, y que serán cobradas en la factura de servicios públicos correspondiente al contrato XXXX a cargo de **EL DEUDOR**. **SEXTA: Intereses.** Cada una de las cuotas incluye intereses corrientes sobre el saldo pendiente, más abono a capital. Los intereses corrientes se liquidarán con base en una tasa variable equivalente, al DTF (*Promedio ponderado de captación, de los establecimientos de crédito, certificado por el Banco de la República*), para el día de facturación de cada cuota, más XXXX puntos (DTF + XXX) puntos. En el evento de incurrir en mora en el pago de una o más de las cuotas pactadas, se cobrarán intereses equivalentes a la tasa máxima legal permitida. **SÉPTIMA: Aceleración del plazo.** En el evento de incumplimiento en el pago de una cualquiera de las cuotas pactadas y cargadas en las facturas generadas durante el plazo acordado para el pago de la obligación, se tendrá por **vencido de pleno derecho el plazo otorgado para el pago de la obligación**, asumiendo **EL DEUDOR** desde ya, el pago inmediato del total de la obligación restante o pendiente de pago, sin que medie para ello requerimiento



judicial o extrajudicial para constituirlo en mora, a los cuales renuncia expresamente **EL DEUDOR**. **OCTAVA: Garantías.** Como parte de este acuerdo de pago, **EL DEUDOR** otorgará las garantías exigidas por **LAS EMPRESAS**, en virtud de su reglamentación interna. **NOVENA: Informe a Centrales de Riesgo.** *EL DEUDOR autoriza a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, con la finalidad de que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios, de la cual somos titulares, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (Independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), al comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de los hábitos de pago, y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito, celebración de un contrato o de un acuerdo de pago, sea en general administrada y en especial, capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad, autorizo expresamente para que tal información sea concernida y reportada en las Base de Datos y Centrales Financieras de Riesgo. Igualmente autorizan a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. a suministrar a cualquiera de sus filiales y a las sociedades en las cuales tenga participación la información pertinente, con la finalidad de que tengan conocimiento de sus clientes. El reporte a las centrales de riesgo, será informado a **EL DEUDOR** por **LAS EMPRESAS**, con señalamiento expreso de la obligación en mora, que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación, se realizará con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario, a la fecha en que se produzca el reporte; pero en todo caso, no antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor, poseedor o usuario. De igual forma, manifestamos que asumiremos el costo que se cause, por el retiro de dichas centrales. Manifestamos que los datos personales suministrados, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada, será de nuestra y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a Empresa Públicas de Medellín E.S.P. de su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas. Declaramos que hemos leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente autorización, y aceptamos la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella.* **DÉCIMA: Impuestos.** Los impuestos que se puedan generar del presente acuerdo, serán en su totalidad a cargo de **EL DEUDOR**. **DÉCIMA PRIMERA: Perfeccionamiento.** Para el perfeccionamiento del presente acuerdo de pago se requerirá, tanto la firma del mismo por las partes, como el otorgamiento de las garantías exigidas por **LAS EMPRESAS**. **DÉCIMA SEGUNDA: Condición de la financiación.** Se deja constancia que la obligación que contrae **LAS EMPRESAS** respecto de la financiación establecida, está sometida a la condición de que **EL DEUDOR** pague la cuota inicial en el plazo y cuantía estipulada, y que las garantías otorgadas hayan quedado debidamente diligenciada a favor de **LAS EMPRESAS**, so pena que queden sin efecto, y no sean exigibles los compromisos por ella adquiridos. **DÉCIMA TERCERA: Domicilio.** Para todos los efectos relacionados con este acuerdo, se tendrá como domicilio la ciudad de Medellín. Para constancia se firma en Medellín – Antioquia, a los  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (XXXX).



<p>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX C.C. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Representante Legal XXXXXXXXXX NIT XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX <b>Deudor</b> Dirección XXXXXXXXXXXXXXXX Teléfono fijo XXXXXXXXXXXXX Teléfono móvil XXXXXXXXXXX</p>	<p>HUELLA</p> <p>POR LAS EMPRESAS</p>
--	---------------------------------------





### CARTA DE INSTRUCCIONES PARA LLENAR PAGARÉ EN BLANCO

Ciudad y fecha XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en nombre y representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con NIT XXXXXXXXXXXX, en la fecha entrego a Empresas Públicas de Medellín E.S.P., pagaré con espacios en blanco, autorizándola de manera irrevocable para que sin previo aviso, llene sus espacios en blanco de acuerdo con las siguientes instrucciones:

- a) Valor a Pagar: La totalidad de los espacios en blanco podrán ser diligenciados por el acreedor, en cualquier fecha en que se presentare mora en el pago de cualquier obligación a cargo de los deudores o de los deudores cuya deuda ampara saldos pendientes por concepto de pago de 1) El saldo pendiente de pago por capital. 2) El de los intereses corrientes y moratorios pendientes de pago que haya causado la obligación hasta el día en que sea completado el pagaré. El espacio en blanco reservado para la inclusión de la suma a pagar por el deudor será llenado por el acreedor con la suma de todas y cada una de las obligaciones que por capital, intereses, mora u otros conceptos adeude a la fecha de exigibilidad.
- b) Fecha de Vencimiento: Será la fecha que corresponda al día hábil siguiente a la fecha en la cual sea llenado el pagaré.
- c) Tasa de Interés Moratorio: Será la máxima legal permitida, aplicada al capital impagado o insoluto desde la fecha de exigibilidad de la obligación incorporada en el pagaré, hasta la fecha del pago.
- d) Cláusula aceleratoria. El acreedor podrá declarar vencido el plazo de esta obligación o de las cuotas que constituyen el saldo y exigir su pago total de inmediato de manera judicial o extrajudicial incluyendo los intereses, mora y las costas a que diere lugar en los siguientes casos: a.) Mora en el pago de uno o más de sus obligaciones o de los deudores cuyas obligaciones respalda; b.) incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que directa o indirectamente tengan los deudores para el acreedor o los deudores cuyas obligaciones respalda; c.) Si los bienes del deudor o de los deudores cuyas obligaciones respalda, son embargados o perseguidos judicialmente por cualquier persona y en ejercicio de cualquier acción; d.) El giro de cheques sin provisión de fondos o el no pago de los mismos por causa imputable al deudor o de los deudores a quienes respalda; e.) si los deudores o los deudores cuyas obligaciones respalda, fueren declarados en quiebra, admitidos o sometidos a concordatario, liquidación forzosa administrativa, convoquen a concurso de acreedores o hagan ofrecimiento de cesión de bienes a los acreedores; f.) Si las garantías que se otorguen para amparar las obligaciones a cargo de los deudores y a favor del acreedor, resultaran insuficientes o se



depreciaren o deteriorares a juicio del acreedor o si fueren perseguidas judicialmente por terceros; g.) si los deudores dejaren de mantener asegurados los bienes que sirven de garantía a las obligaciones; h.) Si los deudores enajenan sin autorización del acreedor los bienes que garantizan las obligaciones que por este pagaré contrae. Autorizo a EPM o a quien ostente la calidad de acreedor, a reportar, procesar, solicitar, consultar y divulgar información a las centrales de bases de datos personales, al sector financiero, a entidades financieras o a cualquier otra entidad autorizada.”

La obligación a que se refiere esta carta, tiene su origen en compromisos económicos adquirido (s) por quien (es) la suscribe (n) con Empresas Públicas de Medellín E.S.P., originados en productos, servicios, facilidades de pago, etc.

El original de esta carta de instrucciones se entrega al tenedor del pagaré con espacios en blanco y una copia para sus otorgantes y suscriptores al momento de su firma.

Los impuestos que origine el pagaré otorgado en blanco estarán a mi cargo.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

C.C. XXXXXXXXXXXX

Representante Legal

NITXXXXXXXXXX

**Deudor**

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXX

Teléfono fijo: XXXXXXXXXXXX

Teléfono móvil: XXXXXXXXXXXX

HUELLA



**ANEXO: CONDICIONES FINANCIERAS DE OBLIGACIONES PECUNARIAS A FAVOR DE EPM**

**Modificación 01**, aprobada por el Comité Gestión Integral de Cartera, según consta en el Acta N°2 del 24 de febrero de 2015.

Las condiciones de cuota inicial, plazo y tasa a las que se deben otorgar las financiaciones de los segmentos: Hogares, Grandes Clientes, Empresas y Gobierno serán las siguientes:

SEGMENTO HOGARES			
<b>VINCULACIÓN Y CONEXIÓN</b>			
- Cargos asociados con la conexión al servicio de energía, acueducto, alcantarillado, gas natural y natural comprimido en todas las zonas, localidades o municipios donde se presta el servicio. - Cargos asociados con daños, trabajos, materiales y servicios para la instalación o mantenimiento de redes internas y externas de energía, acueducto, alcantarillado, gas natural y natural comprimido en todas las zonas, localidades o municipios donde se presta el servicio. - Conversión de vehículos a gas natural y soluciones a la medida gas natural.			
<b>Estratos 1 y 2</b>	<b>Plan 200</b>	<b>Estratos 3 y 4</b>	<b>Plan 201</b>
Cuota Inicial: 0		Cuota Inicial: 0	
Tasa: DTF + 6		Tasa: DTF + 7	
Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses	Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses
monto ≤ 100,000	12	monto ≤ 100,000	6
100,000 < monto ≤	36	100,000 < monto ≤	24
		Tasa: DTF + 10	
		Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses
		monto ≤ 308,000	6
		308,000 < monto ≤ 616,000	12
<b>Estratos 5 y 6</b>	<b>Plan 202</b>		
Cuota Inicial: 0			
Tasa: DTF + 10			
Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses		
monto ≤ 308,000	6		
308,000 < monto ≤ 616,000	12		



308,000	308,000	308,000	616,000 < monto ≤	1,232,000 < monto ≤	1,848,000 < monto ≤	monto > 1,848,000
308,000 < monto ≤ 616,000	308,000 < monto ≤ 616,000	308,000 < monto ≤ 616,000	616,000 < monto ≤ 1,232,000	1,232,000 < monto ≤ 1,848,000	1,848,000 < monto ≤	monto > 1,848,000
84	84	84	84	84	36	24
120	120	120	120	120	36	48



SEGMENTO HOGARES						
OBLIGACIONES YA FACTURADAS						
Cargos o cobros asociados con el consumo facturado de manera recurrente de los servicios de acueducto, energía, gas natural y gas natural comprimido.						
Estratos 1 y 2	Plan 204	Estratos 3 y 4		Estratos 5 y 6		
Cuota Inicial: Desde 0% - Ajustada a capacidad de pago	DTF + 4	Plan 205 30%	10% ≤ CI <	Tasa DTF + 11	Plan 208 < 30%	Tasa DTF + 15
		Plan 206 50%	30% ≤ CI <	Tasa DTF + 8	Plan 209 < 50%	Tasa DTF + 10
		Plan 207 50%	CI ≥	Tasa DTF + 5	Plan 210 ≥ 50%	Tasa DTF + 8
Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses	Valor a financiar en pesos		Plazo máximo en meses	Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses
monto ≤ 50,000	6	monto ≤ 20,000		1	monto ≤ 50,000	1
50,000 < monto ≤ 100,000	12	20,000 < monto ≤ 100,000		6	50,000 < monto ≤ 200,000	6
100,000 < monto ≤ 308,000	24	100,000 < monto ≤ 308,000		12	200,000 < monto ≤ 308,000	12
308,000 < monto ≤ 616,000	48	308,000 < monto ≤ 616,000		24	308,000 < monto ≤ 616,000	24
monto > 616,000	60	616,000 < monto ≤ 1,232,000		36	monto > 616,000	36
		monto > 1,232,000		48		
SEGMENTO HOGARES						
OTROS CONCEPTOS CON INTERÉS						
- Recuperación de consumos dejados de facturar por acción u omisión del cliente						



Plan 214		Plan 215		Plan 216	
Estratos 1 y 2		Estratos 3 y 4		Estratos 5 y 6	
Cuota Inicial 20%		Cuota Inicial 20%		Cuota Inicial 20%	
Tasa: DTF + 12		Tasa: DTF + 15		Tasa: DTF + 18	
Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses	Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses	Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses
monto ≤ 50,000	1	monto ≤ 50,000	1	monto ≤ 50,000	1
50,000 < monto ≤ 100,000	6	50,000 < monto ≤ 100,000	6	50,000 < monto ≤ 100,000	6
100,000 < monto ≤ 308,000	12	100,000 < monto ≤ 308,000	12	100,000 < monto ≤ 308,000	12
308,000 < monto ≤ 616,000	24	308,000 < monto ≤ 616,000	24	308,000 < monto ≤ 616,000	24
monto > 616,000	36	monto > 616,000	36	monto > 616,000	36

Plan 218		Plan 218		Plan 218	
Estratos 1 y 2		Estratos 3 y 4		Estratos 5 y 6	
Cuota Inicial:		Cuota Inicial:		Cuota Inicial:	
Desde 0% - Ajustada a capacidad de pago		Desde 0% - Ajustada a capacidad de pago		Desde 0% - Ajustada a capacidad de pago	
Tasa: 0		Tasa: 0		Tasa: 0	
Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en	Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en	Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en

**SEGMENTO HOGARES**

**OTROS CONCEPTOS SIN INTERÉS.**

Conceptos o cargos asociados con desastres naturales, desplazamiento forzado, orden público, judiciales, y recuperación de consumos dejados de facturar por error u omisión de EPM.



	meses	meses	meses
monto < 50,000	24	monto ≤ 50,000	6
50,000 < monto ≤ 100,000	36	50,000 < monto ≤ 100,000	12
100,000 < monto ≤ 200,000	48	100,000 < monto ≤ 308,000	24
200,000 < monto ≤ 308,000	60	308,000 < monto ≤ 616,000	36
monto > 308,000	84	monto > 616,000	48

SEGMENTO HOGARES			
REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS CONCEDIDOS PREVIAMENTE			
Estratos 1 y 2	Plan 220	Estratos 3 y 4	Plan 221
Cuota Inicial: Desde 0% Ajustada a capacidad de pago	Cuota Inicial: Desde 0% - Ajustada a capacidad de pago	Cuota Inicial: Desde 0% - Ajustada a capacidad de pago	Cuota Inicial: Desde 0% - Ajustada a capacidad de pago
Tasa: DTF + 12	Tasa: DTF + 15	Tasa: DTF + 18	Tasa: DTF + 18
Plazo: Ajustado a la capacidad de pago	Plazo: Ajustado a la capacidad de pago	Plazo: Ajustado a la capacidad de pago	Plazo: Ajustado a la capacidad de pago
			Plan 222
			Cuota Inicial: Desde 0% - Ajustada a capacidad de pago



SEGMENTOS: EMPRESAS, GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO	
<b>Plan 203</b>	
<b>VINCULACIÓN Y CONEXIÓN</b>	
- Cargos asociados con la conexión al servicio de energía, acueducto, alcantarillado, gas natural y natural comprimido en todas las zonas, localidades o municipios donde se presta el servicio. - Cargos asociados con daños, trabajos, materiales y servicios para la instalación o mantenimiento de redes internas y externas de energía, acueducto, alcantarillado, gas natural y natural comprimido en todas las zonas, localidades o municipios donde se presta el servicio. - Soluciones a la medida gas natural.	
Cuota Inicial: 0	
Tasa:	DTF + 15
Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses
monto < 308,000	6
308,000 < monto ≤ 616,000	12
616,000 < monto ≤ 1,232,000	36
1,232,000 < monto ≤ 1,848,000	60
monto > 1,848,000	84

SEGMENTOS: EMPRESAS, GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO	
<b>OBLIGACIONES YA FACTURADAS</b>	
Cargos o cobros asociados con el consumo facturado de manera recurrente de los servicios de acueducto, energía y gas natural y gas natural comprimido.	
<b>Plan 211</b>	10% ≤ CI < 30% Tasa DTF + 15
<b>Plan 212</b>	30% ≤ CI < 50% Tasa DTF + 12



Plan 213	CI ≥ 50%	Tasa DTF + 8	Plazo máximo en meses
Valor a financiar en pesos	monto < 100,000		1
	100,000 < monto ≤ 308,000		6
	308,000 < monto ≤ 616,000		12
	616,000 < monto ≤ 1,232,000		24
	monto > 1,232,000		36

**SEGMENTOS: EMPRESAS, GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO**

**Plan 217**

**OTROS CONCEPTOS CON INTERÉS:**

- Recuperación de consumos dejados de facturar por acción u omisión del cliente.
- Venta de bienes muebles e inmuebles, Cobros de daños a bienes de EPM.
- Adecuación de infraestructura para estaciones de gas natural

Cuota Inicial 20%

Tasa:	DTF + 18	Plazo máximo en meses
Valor a financiar en pesos	monto < 616,000	6
	616,000 < monto ≤ 1,232,000	12
	1,232,000 < monto ≤ 6,160,000	24
	6,160,000 < monto ≤ 18,480,000	36
	monto > 18,480,000	48

**SEGMENTOS: EMPRESAS, GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO**

**Plan 219**



**OTROS CONCEPTOS SIN INTERÉS**

Desastres naturales, desplazamiento y orden público, judiciales, recuperación consumos dejados de facturar por error u omisión de EPM.

Cuota Inicial: Ajustada a capacidad de pago

Tasa: 0

Valor a financiar en pesos	Plazo máximo en meses
monto < 200,000	1
200,000 < monto ≤ 308,000	6
308,000 < monto ≤ 616,000	12
616,000 < monto ≤ 924,000	24
monto > 924,000	36

**SEGMENTOS: EMPRESAS, GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO**

Plan 223

**REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS CONCEDIDOS PREVIAMENTE**

Cuota Inicial: Desde 0% Ajustada a capacidad de pago

Tasa: DTF + 18

Plazo : Ajustado a la capacidad de pago

Modificación 02, aprobada por el Comité Gestión Integral de Cartera, según consta en el Acta N°3 del 6 de marzo de 2015.

**PLAN DE FINANCIACIÓN SOCIAL – PROGRAMA SOMOS**

Número de plan	Descripción del plan	Mínimo de cuotas	Máximo de cuotas	Tasa de interés
224	Financiación Social-Programa Somos Residencial.	1	60	Máxima del mercado
225	Financiación Social-Programa Somos No Residencial.	1	60	Máxima del mercado
226	Reestructuración de deudas. Financiación Social-Programa Somos Residencial	1	60	Máxima del mercado
227	Reestructuración de deudas. Financiación social-Programa Somos No Residencial	1	60	Máxima del mercado