

## LINEAMIENTO NÚMERO ASIGNADO POR EL SISTEMA

¡FECHA DEL SISTEMA!

### Lineamiento Proceso Ventas

#### CONSIDERACIONES

1. Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en adelante EPM, es una empresa que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y gas combustible.
2. EPM cuenta con una infraestructura de hardware y software para la facturación de los servicios públicos domiciliarios, que puede ser utilizada también para la prestación del servicio de facturación y recaudo de otros productos y/o servicios de terceros.
3. De conformidad con el Artículo 32 la Ley 142 de 1994 los actos de todas las empresas de servicios públicos domiciliarios, en lo no dispuesto en dicha Ley, se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado.
4. EPM no está obligada a ofrecer servicios de facturación y recaudo a terceros, excepto en los casos en que la ley expresamente lo ordena, como lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley 142 de 1994, en el Artículo 2.3.6.2.4 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y en la Resolución CREG 122 de 2011; en consecuencia, EPM puede expresar su voluntad de no suscribir contratos para la prestación de los servicios de facturación y recaudo a terceros, justificada en razones de conveniencia, operatividad, recursos de personal, recursos económicos, entre otros, garantizando en todo caso los principios de igualdad, según los criterios que para estos efectos se fijan en el presente Lineamiento.
5. Para efectos del presente Lineamiento, los terceros son aquellas personas jurídicas, nacionales o extranjeras, con sucursal o domicilio en Colombia, interesadas en celebrar un contrato de facturación y recaudo con EPM, para que se facture y recaude el valor de los productos y/o servicios que estos ofrecen, en la factura de los servicios públicos domiciliarios de EPM.
6. Es de interés para EPM celebrar este tipo de contratos con terceros, considerando que los productos y/o servicios prestados por los terceros pueden ofrecer mecanismos que faciliten el pago, permitir el disfrute de los servicios públicos domiciliarios y/o contener de crecimiento de la cartera de estos servicios, lo que representa importantes beneficios para EPM y sus usuarios.



7. Con tal propósito, fue expedido el LINEAMIENTO 2021-LINGG-78 del 8 de octubre de 2021, en el cual se establecieron, entre otros aspectos, *i)* condiciones previas que debe cumplir el producto o servicio que preste el tercero, *ii)* reglas frente a los productos y servicios autorizados, *iii)* otros elementos de análisis para la decisión de suscribir el contrato de facturación y recaudo y *iv)* obligaciones mínimas del tercero, en caso de ser viable la celebración de los contratos de facturación y recaudo.

8. A la fecha, se ha advertido la necesidad de incorporar algunas modificaciones al Lineamiento, en lo que respecta a *i)* los análisis de los eventuales impactos en los negocios por la posible competencia con productos del portafolio EPM, *ii)* la conexidad con los servicios públicos domiciliarios de algunos de los productos y servicios ofrecidos por los terceros y *iii)* la forma de acreditar solidez financiera y robustez operativa.

9. El presente Lineamiento no aplica para los contratos de facturación y recaudo conjunto que deban ser celebrados de manera obligatoria según la ley y/o decretos reglamentarios.

10. En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1712 de 2014 y como parte del proceso de implementación de la Estrategia de Gobierno Digital en EPM, particularmente, en lo que concierne al componente de «participación ciudadana», el texto del presente Lineamiento fue publicado en la página web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) entre el xx de XX y el xx de xxx de 2022 para que los interesados hicieran comentarios y observaciones, si lo consideraban pertinente. Durante dicho término no se presentaron comentarios.

## LINEAMIENTO

### **Celebración de contratos de facturación y recaudo de productos y/o servicios ofrecidos por terceros, en la cuenta de servicios públicos domiciliarios de EPM**

#### **1. Condiciones previas que debe cumplir el tercero y el producto o servicio que preste**

Una vez se reciba la solicitud de suscribir un contrato con el objeto de facturar y recaudar el valor de los productos y/o servicios prestados por un tercero en la cuenta de servicios públicos domiciliarios de EPM, la Gerencia de Ofertas o la dependencia que haga sus veces, como encargada de la administración de este tipo de contratos, verificará el cumplimiento de las siguientes condiciones, sin que su cumplimiento implique, en modo alguno, la aceptación de la propuesta, pues será necesario agotar un posterior un proceso exploratorio con el solicitante, para determinar si es viable y conveniente para EPM la celebración del contrato:

##### **1.1 Portafolio y conexidad:**



- i. Los productos o servicios prestados por el tercero que pretendan ser facturados y recaudados a través de la cuenta de servicios públicos de EPM (en adelante, el(los) producto(s) o servicio(s) ofrecido(s) por el tercero), deben tener conexidad con los servicios públicos domiciliarios prestados por esta. Lo anterior, implicará un análisis al interior de la empresa, con el fin de determinar si dicha conexidad existe o no. Para garantizar la conexidad se debe validar el cumplimiento del anexo 1.
- ii. La naturaleza y características de los productos o servicios ofrecidos por el tercero no deben ser contrarias a los valores institucionales, a los atributos de imagen ni a la marca de EPM, y deben aportar, directa o indirectamente, al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

### **1.2 Experiencia, robustez operativa y salud financiera:**

- iii. El tercero debe tener una experiencia de mínimo cinco (5) años en la prestación de la categoría del producto o servicio, lo cual deberá acreditar mediante documento suscrito por el representante legal, en el que certifique el monto total de la facturación de las ventas anuales con cierre de cada año calendario, de la categoría del producto o servicio solicitado; y el certificado de existencia y representación legal vigente, en el que se especifique la actividad comercial de la categoría mencionada, durante el tiempo solicitado en este ítem.
- iv. El tercero debe tener capacidad operativa para atender un mercado masivo, esto es, tener la capacidad para atender como mínimo el 5% de los clientes del servicio de energía de EPM al momento de realizar la solicitud, lo cual deberá acreditar, mediante documento suscrito por el representante legal, en el que certifique el número de clientes, descritos conforme al identificador que tenga en sus sistemas de información comercial.
- v. El tercero debe acreditar solidez financiera, por tanto, la celebración del convenio estará condicionada por la estabilidad económica y la capacidad financiera del tercero, con fundamento en el Índice de Liquidez, el Índice de Endeudamiento y el Capital de Trabajo. Los terceros interesados deben cumplir con los tres indicadores que se muestran a continuación en la tabla denominada, Indicadores, para la cual se solicitarán estados financieros individuales oficiales (no consolidados) del último período fiscal con sus respectivas notas y certificados. Esto aplica para convenios proyectados hasta 10,000 SMMLV; para convenios superiores se deberá formular una consulta especial a la Dirección Planeación y Análisis Financiero, o la que haga sus veces, para que emita un concepto sobre la capacidad financiera del tercero.

Los estados financieros deberán estar firmados por el representante legal del tercero, el contador público que los prepara y, en caso de aplicar, por el revisor

fiscal, si está obligado de acuerdo con el Artículo 203 del Código de Comercio, o el parágrafo 2° del Artículo 13 de la Ley 43 de 1990 o por normas internas o estatutarias de las entidades que lo exijan u otras normas de tipo legal.

Se exceptúan del cumplimiento de los indicadores financieros de que trata este Numeral v., a las entidades del sector asegurador que son autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), cuyo control y regulación propende por garantizar la solidez financiera de dichas entidades. Para acreditar esta condición, se deberá informar en la solicitud del convenio y EPM consultará en la página web de la SFC para verificar que efectivamente se encuentra en el listado de entidades vigiladas por esta superintendencia.

### Indicadores

Indicador	Descripción	Fórmula	Valor exigido
Índice de Liquidez (IL)	Se medirá como la relación entre activo corriente y pasivo corriente	$IL = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	IL > 1
Índice de Endeudamiento (IE)	Se medirá como la relación entre el pasivo total y el activo total	$IE = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}} * 100$	IE <= 80%
Capital de Trabajo Neto (CTN)	Se medirá como la diferencia entre activo corriente y pasivo corriente	$CTN = A - P$ <i>ctivo corriente</i> – <i>P</i>	CTN >= IRCTN

Indicador referencia	Fórmula	Variable de la fórmula
Indicador Referencia Capital de Trabajo Neto (IRCTN)	$IRCTN = \frac{\text{Valor estimado del contrato}}{\text{Duración del contrato en días}} * t$	<i>t</i> = 30 días.

- vi. El tercero debe contar con una página web con dominio propio, que contenga como mínimo: historia, misión, visión, valores, portafolio de productos o servicios que ofrece y garantías, para lo cual deberá indicar la correspondiente URL. El tercero deberá contar con una línea telefónica de atención al cliente, con un mínimo de disponibilidad de 48 horas semanales, y disponer de un aplicativo con el que pueda demostrar un indicador del nivel de servicio de atención de 85/20, es decir que el 85% de las llamadas que ingresan se contestan en menos de 20



segundos. Se acreditará el cumplimiento del indicador mediante documento suscrito por su representante legal, en el que certifique el resultado del indicador de servicio del último año calendario previo a la solicitud de celebración del contrato de facturación y recaudo.

Se exceptúan del cumplimiento de todo el Numeral 1.2, a los terceros con experiencia comprobada en EPM como contratante de los servicios de facturación y recaudo conjunto, siempre y cuando: a) el interventor del contrato por parte de EPM presente una evaluación satisfactoria de la ejecución del contrato en todos los aspectos: ingresos, calidad, satisfacción con el cliente de EPM, respeto por la marca y valores de EPM; y b) el tercero manifieste por escrito su interés de suscribir un nuevo convenio, antes del vencimiento del convenio vigente con EPM. Si la solicitud se realiza por parte del tercero posterior al vencimiento, se deberá verificar el cumplimiento de todo lo indicado en este numeral.

## **2. Otros elementos de análisis para la decisión de suscribir el contrato de facturación y recaudo**

Verificado el cumplimiento de las condiciones descritas en el Numeral 1, la Gerencia de Ofertas o la dependencia que haga sus veces como encargada de la administración de este tipo de contratos, iniciará una etapa de análisis respecto a los impactos para EPM, con fines a establecer la viabilidad y conveniencia del mismo, así como las condiciones del contrato que podría suscribirse.

A continuación, se describen los elementos de análisis mínimos que deben realizarse, sin que ello limite en modo alguno, la realización de otros estudios que se consideren adecuados y necesarios para cumplir con el propósito de esta etapa:

- i. Para cada producto o servicio ofrecido por el tercero, se realizarán análisis técnicos internos de riesgos, para determinar eventuales impactos frente a variables, tales como, deterioro de cartera y cobranza de la factura de servicios públicos domiciliarios, e ingresos en los negocios de EPM por posible competencia con productos de marca EPM.
- ii. El tercero debe cumplir con los siguientes requisitos:
  - a) Aportar certificado de existencia y representación legal del tercero, así como las autorizaciones de sus órganos internos, en los casos que aplique según sus estatutos.
  - b) Revisión de antecedentes en Contraloría General de la República y Procuraduría General de Nación.
  - c) Declaración de inhabilidades e incompatibilidades
  - d) Análisis de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo LA/FT.



### **3. Obligaciones mínimas del tercero, en caso de ser viable la celebración de los contratos de facturación y recaudo**

Agotadas las etapas anteriores, en caso de que EPM determine la viabilidad y conveniencia de la celebración del contrato de facturación y recaudo, este debe contener como mínimo las siguientes obligaciones a cargo del tercero:

- i. El tercero es el único responsable de la relación contractual y vinculación de los usuarios de EPM a los servicios o productos ofrecidos por este, en consecuencia, el esfuerzo comercial, proceso de ventas y demás procedimientos requeridos para ello, estarán a cargo del tercero. EPM no suministrará la base de datos de sus usuarios y servicios.
- ii. Obtener la prueba del consentimiento o autorización previa y expresa del usuario, para que se le facture y recaude el producto o servicio, en forma conjunta con la cuenta de servicios públicos domiciliarios de EPM.
- iii. Obtener el consentimiento y autorización previa y expresa de su cliente para compartir la información a EPM, de conformidad con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.
- iv. Entregar la información requerida para la actividad de facturación en condiciones de calidad y oportunidad, con sujeción a los procedimientos internos de EPM y demás términos señalados en el contrato que se suscriba.
- v. Pagar a EPM el valor convenido por la prestación de los servicios pactados en el contrato.
- vi. Atender las quejas, peticiones y reclamaciones que presenten los compradores del producto o servicio y, en general, cualquier persona, relacionadas con los productos o servicios ofrecidos por el tercero.
- vii. Brindar a sus clientes, información clara, precisa y veraz acerca del alcance y términos de la cobertura, calidad, atributos y condiciones del producto o servicio que serán facturados y recaudados a través de la cuenta de servicios públicos de EPM, incluyendo y sin limitarse a la identificación del tercero, dirección y teléfonos para atenciones, reclamaciones, la forma en que se da la protección de sus datos personales, vigencia de los productos o servicios, entre otros.
- viii. No deben incluir cláusulas de permanencia en los productos o servicios que el tercero ofrezca a los clientes y que sean facturados y recaudados en la cuenta de EPM.
- ix. Informar a sus clientes el procedimiento y documentación requerida para solicitar el retiro de la facturación del producto o servicio en la cuenta de servicios públicos domiciliarios de EPM. El procedimiento debe ser publicado en la página web del tercero.

### **4. Marcas y Patentes, Propiedad Industrial y publicidad**

El contrato de facturación y recaudo no otorga ningún derecho al uso de las marcas comerciales de propiedad de EPM en la documentación, publicidad, material de



comercialización, incluyendo páginas web. Las partes podrán hacer referencia a la relación comercial, con previa autorización por escrito de la otra parte.

#### **5. Mecanismos de interacción durante la ejecución del contrato de facturación y recaudo**

En el contrato se establecerá el mecanismo de interacción entre las partes, consistente en un comité de servicios integrado por funcionarios de EPM y del tercero. Las funciones de este comité serán, entre otras: monitoreo del cumplimiento de las condiciones del contrato y la definición de aspectos operativos que se presenten durante su ejecución.

#### **6. Precio del servicio de facturación y recaudo**

El precio del servicio de facturación y recaudo a terceros de que trata el presente Lineamiento, será fijado mediante decreto (s) de precios, con el valor a pagar por el servicio de facturación y recaudo de cada categoría de producto y servicio, teniendo en cuenta todos los costos directos e indirectos que se deriven de la prestación del servicio a terceros, tales como la facturación, recaudo, separación de la factura, PQRS, interventoría, tecnología, administración y demás gastos que se puedan derivar de esta actividad; más la utilidad que se defina para este servicio.

#### **7. Satisfacción.**

En el contrato de facturación y recaudo se establecerá la medición de indicadores de satisfacción de la experiencia de los clientes, sobre las ofertas o los productos que serán facturados y recaudados a través de la cuenta de servicios públicos de EPM. De acuerdo a la medición de los indicadores, se estipularán planes de mejora, medidas de apremio por no cumplimiento, entre otros.

**Vigencia:** Este lineamiento rige desde la fecha de su expedición y deroga el LINEAMIENTO 2021-LINGG-78 del 8 de octubre de 2021.

Dado en Medellín, en ¡FECHADELSISTEMA!

X

¡Cargo Aprobador!

¡Aprobador Documento!

### Anexo 1

#### **Productos y servicios autorizados y condiciones particulares para verificar la conexidad.**

Para efectos del presente Lineamiento, se debe entender por categoría: la clasificación de productos y servicios que ofrece el tercero que presten la misma utilidad, uso o beneficio.

Los productos y servicios ofrecidos por el tercero, que pueden ser facturados y recaudados a través de la cuenta de servicios públicos de EPM dentro de un contrato de facturación y recaudo, deben ofrecer mecanismos que faciliten el pago, disfrute de los servicios públicos domiciliarios que presta EPM y/o la contención del crecimiento de la cartera de dichos servicios, para lo cual existe un portafolio previamente definido y aprobado por la Vicepresidencia Comercial.

Toda categoría nueva que se pretenda incluir en el portafolio de productos y servicios autorizados requiere una modificación al presente Lineamiento, previo análisis de factibilidad de la Vicepresidencia Comercial, sobre la necesidad, conveniencia y oportunidad de tal inclusión.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS/SERVICIOS AUTORIZADOS		
Categoría	Producto/servicio	Descripción
Seguros	Seguros cuya indemnización tenga destinación específica, en el porcentaje definido para ello, al pago de los servicios públicos domiciliarios	Cualquier tipo de seguro, siempre y cuando, mínimo el 70% del valor total de la indemnización, esté destinado al pago de los servicios públicos domiciliarios que presta EPM.





PORTAFOLIO DE PRODUCTOS/SERVICIOS AUTORIZADOS		
Categoría	Producto/servicio	Descripción
Asistencias	Asistencia Funeraria	Plan de previsión exequial que debe incluir dentro de los auxilios económicos otorgados por la muerte del usuario de EPM y/o sus beneficiarios, el pago de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM. El valor destinado para el pago de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM, debe ser, como mínimo, el 70% del valor total de la sumatoria de los auxilios económicos indicados en el plan exequial.
Asistencias	Asistencia para emergencias del hogar o la empresa	<p>Plan o portafolio de asistencia que debe tener incluido, como mínimo, más del 60% de servicios asociados al uso de los servicios públicos domiciliarios, tales como reparaciones o atenciones en daños a redes internas, asistencia en vehículos eléctricos o a gas, entre otros.</p> <p>El 60% se medirá con base al límite de eventos por año asignado a cada servicio y el límite en monto de dinero a cubrir por evento.</p> <p>Deberá cumplir, tanto en dinero a cubrir, como en número de eventos.</p> <p>Ejemplo:</p> $\frac{\sum \text{eventos SPD}}{\sum \text{eventos totales de la asistencia}} \geq 60\%$
Aseo	Productos de valor agregado o conexos al servicio de aseo, exclusivo para operadores con contrato de facturación y recaudo de aseo con EPM.	Facturación de servicios de valor agregado derivados del servicio de aseo, tales como contenedores o recipientes especiales para el almacenamiento de los residuos de aseo.