



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, 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 Ley 142 de 1994 Artículo 147, el Decreto 1077 de 2015 Artículo 2.3.6.2.4, la Resolución CREG 122 de 2011 y, 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 con 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, disfrute de los servicios públicos domiciliarios y/o la contención de crecimiento de la cartera de dichos servicios, lo que representa importantes beneficios para EPM y sus usuarios.

6. 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.

8. 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 entre el xxx y el xxx de xxx de 2021 para que los interesados hicieran comentarios y observaciones, si lo consideraban pertinente.xxxxx

LINEAMIENTO

Celebración de contratos de facturación y recaudo de productos y/o servicios ofrecidos por terceros, en la factura 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 factura 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, precisando que su cumplimiento no implica, en modo alguno, la aceptación de la propuesta, pues será necesario iniciar posteriormente un proceso exploratorio con el solicitante, para determinar si es viable y conveniente para EPM la celebración del contrato:

- i. Los productos o servicios prestados por el tercero, que pretendan ser facturados y recaudados a través de la factura 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.



- ii. La naturaleza y características de los productos o servicios ofrecidos por el tercero no deben ser contrarias a los valores institucionales, los atributos de imagen y marca de EPM, y deben aportar, directa o indirectamente, al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
- iii. Los productos o servicios ofrecidos por el tercero no deben estar incluidos en el portafolio de productos o servicios que se financian con los créditos del Programa Somos.
- iv. Los productos o servicios ofrecidos por el tercero no deben estar incluidos en el portafolio de productos o servicios de valor agregado prestados directamente por EPM, ni constituirse en servicios o productos sustitutos de los mismos.
- v. 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 donde se especifique la actividad comercial de la categoría mencionada, durante el tiempo solicitado en este ítem.
- vi. 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, identificados conforme al identificador que tenga en sus sistemas de información comercial.
- vii. El tercero debe acreditar solidez financiera, por tanto, la realización 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 y para convenios superiores se deberá hacer una consulta especial a la dirección

planeación y análisis financiero para que se indiquen los requisitos a cumplir.

Los estados financieros deberán estar firmados por el representante legal del oferente, 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.

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>Activo corriente</i> - <i>Pasivo corriente</i>	CTN >= \$XXX

Indicador	Fórmula	Variable de la fórmula
Capital de Trabajo Neto (CTN)	$CTN = \frac{(\text{Valor estimado del convenio})}{\text{Duración del contrato en días}} * t$	t = 30 días .



- viii. El tercero debe contar con una página web con dominio propio, que contenga como mínimo: la historia, misión, visión, valores, el 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 contar con un aplicativo donde 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 que certifique el resultado del indicador de servicio del último año calendario previo a la solicitud de celebración del contrato de facturación y recaudo

2. Productos y servicios autorizados y condiciones particulares

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 factura 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.

Todo nuevo producto o servicio 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	Cualquier tipo de seguro, siempre y cuando mínimo el 70% del valor total de la



	el porcentaje definido para ello, al pago de los servicios públicos domiciliarios	indemnización, esté destinado al pago de los servicios públicos domiciliarios que presta EPM.
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	Plan de asistencia que debe tener incluido dentro de su portafolio, la solución de daños derivados de una emergencia en las redes internas de energía, acueducto y alcantarillado, para el restablecimiento de estos servicios en la instalación; e indemnizaciones por inhabitabilidad de la vivienda relacionada con daños en dichas redes internas. Dentro de las indemnizaciones deberá incluirse el pago del servicio público domiciliario afectado, por lo menos del mes en el que se presentó la emergencia.



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.
------	---	---

3. 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 anterior, la Gerencia de Ofertas o la dependencia que haga sus veces como encargada de la administración de este tipo de contratos, iniciará en conjunto con el tercero, una etapa de análisis respecto a los impactos y las condiciones del contrato que podría suscribirse, con fines a establecer la viabilidad y conveniencia del mismo.

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, en cuanto a impactos de deterioro de cartera y cobranza de la factura de servicios públicos domiciliarios, entre otros.
- 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, Procuraduría, inhabilidades e incompatibilidades, análisis de riesgos LA/FT.

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

Agotada las etapas anteriores, en caso de que EPM determine la viabilidad y conveniencia de la celebración del contrato de facturación y recaudo, dichos



contratos deben 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 factura 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 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 factura 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. Los productos o servicios que el tercero ofrezca a los clientes y que sean facturados y recaudados en la factura de EPM, no deben incluir cláusulas de permanencia
- ix. Informar a sus clientes el procedimiento y documentación requerida para solicitar el retiro de la facturación del producto o servicio en la factura de



servicios públicos domiciliarios de EPM. El procedimiento debe ser publicado en la página web del tercero.

5. 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 o el Tercero 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.

6. 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.

7. 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 de facturación 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

8. Satisfacción

En el contrato de facturación y recaudo se establecerá la medición de unos indicadores de satisfacción de la experiencia de los clientes, sobre las ofertas o los productos que serán facturados y recaudados a través de la factura 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 las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Medellín, en ¡FECHA DEL SISTEMA!

¡Cargo Aprobador!

X

¡Aprobador Documento!