

## REGLA DE NEGOCIO NÚMERO ASIGNADO POR EL SISTEMA

¡FECHA DEL SISTEMA!

### REGLA DE NEGOCIO N° REGLA DE NEGOCIO NÚMERO ASIGNADO POR EL SISTEMA

¡FECHA DEL SISTEMA!

**Regla de Negocio del Programa Somos de EPM y los elementos que lo componen**

#### CONSIDERACIONES

Para la debida gestión de las normas internas que se aplican en Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en adelante EPM, se hace necesario modificar la Regla de Negocio definida para el Programa Somos de EPM, en adelante el Programa, en la cual se regulan las condiciones, reglas y disposiciones del Programa Somos, que podrá ser consultado en [www.somosgrupoepm.com](http://www.somosgrupoepm.com).

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1712 de 2014 y como parte del proceso de implementación de la Estrategia de Gobierno Digital, particularmente en lo que concierne al componente de «participación ciudadana», EPM publicó el texto de la presente Regla en la página web <https://cu.epm.com.co/institucional/participa/consulta-ciudadana/proyectos-normativos>, entre el 25 al 27 de abril de 2023, para que los ciudadanos hicieran comentarios y observaciones, si lo consideraban pertinente. Durante dicho término no se recibieron observaciones o comentarios al texto de parte de la ciudadanía.

Esta regla de negocio deroga la Regla de Negocio 2022-RN-222 del 05 de diciembre de 2022.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CONSIDERACIONES</b> .....	1
<b>1. ELEMENTOS DEL PROGRAMA</b> .....	5
<b>1.1. ELEMENTO CRÉDITO SOMOS</b> .....	5
<b>1.1.1. REGLAS DE NEGOCIO PARA LOS CRÉDITOS</b> .....	5
<b>1.1.2. CONDICIONES PARA QUE LOS CLIENTES ACCEDAN AL ELEMENTO CRÉDITO</b> .....	9
<b>1.1.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AUTORIZADOS</b> .....	10
<b>1.1.4. TIPOS DE CRÉDITOS DEL PROGRAMA SOMOS</b> .....	10
<b>1.1.5. BENEFICIOS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TOMADOR DE UN CRÉDITO ROTATIVO PARA CLIENTES HOGARES</b> .....	15
<b>1.2. ELEMENTO BENEFICIOS SOMOS</b> .....	17
<b>1.2.1. ALIANZAS CON OTROS PROGRAMAS DE BENEFICIOS</b> .....	17
<b>1.2.2. ALIANZAS PARA DESCUENTOS, EVENTOS, OBSEQUIOS, ENTRE OTROS</b> .....	18
<b>2. ALIADOS COMERCIALES DEL PROGRAMA</b> .....	20
<b>2.1. ALIADOS DE CRÉDITO</b> .....	21
<b>2.1.1. TIPOS DE ALIADOS DE CRÉDITO E IGUALDAD DE CONDICIONES</b> .....	21
<b>2.2. ALIADOS DE BENEFICIOS</b> .....	23
<b>3. PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS -PQR's-</b> .....	24
<b>4. CONFLICTO DE INTERESES</b> .....	26
<b>5. DISPOSICIONES VARIAS</b> .....	27

## DEFINICIONES

**“Programa Somos”**: Es el programa de lealtad y relacionamiento de EPM.

**“Programa”**: se refiere al Programa Somos de EPM.

**“Usuario”**: se refiere a la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario por parte de EPM, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio (Artículo 14.33 Ley 142 de 1994).

**“Miembros” o “clientes”**: son los usuarios de EPM que se inscriben al Programa para disfrutar de sus elementos: crédito y beneficios.

**“Comportamientos”**: Son las acciones que EPM quiere movilizar en los usuarios mediante incentivos, reconocimientos, entre otros, con el fin de lograr los objetivos del Programa. Están asociados, principalmente, al uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM, su pago oportuno y uso de canales digitales para hacer transacciones del Programa.

**“Elementos del Programa”**: son los beneficios que obtienen los miembros del Programa por cumplir los comportamientos, estos elementos son: crédito y beneficios.

**“Aliados Comerciales”**: se refiere a las personas naturales o jurídicas con actividades comerciales legalmente establecidas y/o con establecimientos de comercio, que se identifiquen como tal, donde los miembros del Programa pueden hacer compras y recibir otros beneficios tales como descuentos, eventos, beneficios por consumo de gas natural vehicular, entre otros. Los Aliados Comerciales pueden ser aliados de crédito, aliados de beneficios, temporales o permanentes, según los beneficios que ofrezcan.

**“Aliados de crédito”**: son los Aliados Comerciales en los cuales los miembros del Programa tienen el beneficio de usar el cupo de alguna de los tipos de Créditos Somos. Pueden ser Aliados de crédito los Aliados Comerciales que comercialicen los artículos conexos a los servicios públicos domiciliarios, previamente autorizados por EPM, relacionados con el uso y optimización de estos.

**“Aliados de beneficios”**: Son los Aliados Comerciales en los cuales los miembros del Programa pueden disfrutar de descuentos, beneficios y experiencias puntuales. Estos pueden ser establecimientos de diferentes categorías comerciales, como restaurantes, transporte, supermercados, entre otros.

**“Aliados temporales”:** son aquellos Aliados Comerciales que se vinculan para una oferta o campaña específica que no tiene el carácter de permanencia en el tiempo.

**“Aliados permanentes”:** son aquellos Aliados Comerciales que están vinculados al Programa por un tiempo mínimo de un año.

Los Aliados Comerciales del Programa pueden ser consultados en [www.somosgrupoepm.com](http://www.somosgrupoepm.com) o en la línea de atención (604) 4444 800.

**“Tarjeta Somos”:** Es la tarjeta en la cual se carga un cupo de crédito rotativo que otorga el Programa a los usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos para su otorgamiento. Su función es servir como medio de pago. Solo podrán acceder a este crédito rotativo los usuarios que sean personas naturales y tengan la característica de ser usuarios residenciales de los servicios públicos domiciliarios de EPM.

**“Página web Somos o portal Somos”:** es la página de internet [www.somosgrupoepm.com](http://www.somosgrupoepm.com) que contiene la información del Programa, a la cual pueden acceder los usuarios y los clientes para informarse y gestionar transacciones del Programa.

**“Línea de atención Somos o contact center Somos”:** es la línea telefónica de atención (604) 4444800 para que clientes y usuarios accedan a la información que requieran del Programa, así como gestionar transacciones.

**“GNV”:** gas natural vehicular.

**“EDS”:** estación de servicio con marca EPM donde se hacen tanqueos de GNV.

## 1. ELEMENTOS DEL PROGRAMA

Los beneficios del Programa están agrupados en dos elementos:

- Crédito
- Beneficios

### 1.1. ELEMENTO CRÉDITO SOMOS

#### 1.1.1. REGLAS DE NEGOCIO PARA LOS CRÉDITOS

- ✓ Las condiciones de tasa, plazo y cupos de los créditos Somos, están descritos en el Anexo No. 1 de esta Regla de Negocio. Información que puede ser ajustada, adicionada o modificada por la Unidad de Fidelización, con el acompañamiento de la Dirección de Planeación Financiera, previa validación de la Unidad Crédito y Gestión Cartera de EPM o las que hagan sus veces.
- ✓ La persona que habite o use el inmueble como receptor directo de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM y que cumpla los requisitos para la financiación, puede solicitar el crédito, independientemente de ser o no el propietario de este. La obligación crediticia es exclusiva de la persona que toma el crédito y su falta de pago no genera corte ni suspensión de los servicios públicos domiciliarios, ni afectación al propietario del inmueble.
- ✓ El miembro tomador del crédito será el responsable del pago de las cuotas de los tipos de crédito de Somos. No se condonan pagos por incapacidad, fuerza mayor, caso fortuito ni por ninguna otra razón. Las obligaciones están amparadas por pagarés en blanco, con carta de instrucción y, eventualmente, si el análisis de ciclo de gestión de riesgo del cliente lo requiere, alguna de las siguientes garantías: Prepago o pago anticipado, garantía bancaria, aval bancario, póliza de cumplimiento de obligaciones dinerarias, depósito de dinero, hipoteca, prenda abierta sin tenencia, fiducias de administración y pagos, o cualquier otra considerada en el proceso.
- ✓ Al solicitarse y aprobarse el crédito, el cliente acepta que los cobros de las cuotas del crédito del Programa sean facturados en la cuenta de servicios públicos



domiciliarios de EPM de la correspondiente instalación, pero su pago será independiente al pago de dichos servicios.

- ✓ Al solicitarse y aprobarse el crédito, el cliente también acepta que en las cuotas mensuales de financiación le sea cobrada una suma de dinero, con destino a la cobertura de la siniestralidad de la financiación. El monto de esta suma será informado en los canales de atención de EPM: Oficinas de atención de EPM, línea (604) 4444115 y en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co). Este cobro podrá ser aplicable a los clientes vinculados al Programa Somos a partir del 01 de enero de 2023.
- ✓ Las cuotas de los créditos del Programa se liquidan mensualmente en cuotas con un valor fijo, aplicando una tasa de interés remuneratoria variable, determinada con base en la tasa máxima de mercado o la tasa de interés bancaria corriente, vigente al momento de la liquidación de la cuota de financiación, según el tipo de crédito. El valor de cada cuota que paga el cliente se aplica primero al interés y luego al capital. Lo anterior, eventualmente puede causar, que el plazo de pago del crédito (número de cuotas), aumente o disminuya, cuando la tasa de financiación cambie como consecuencia de las variaciones de las tasas máximas mencionadas.
- ✓ El atraso en la cancelación de las cuotas no genera suspensión de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM.
- ✓ Al tomador de cualquier crédito Somos que incurra en mora de pago, le será bloqueado el uso de estos hasta que se ponga al día.
- ✓ La información sobre el comportamiento de pago del tomador de crédito será reportada mensualmente a las centrales de riesgo. Vencido el tiempo para pagar la primera cuota sin que este se efectúe, se avisará al cliente, a través de la factura, sobre el reporte a las centrales de riesgo y se le suspenderá el uso de los créditos que tenga disponibles hasta tanto se ponga al día. Vencida la tercera cuota, el saldo se enviará a cobro jurídico. Vencida la sexta cuota se cancela definitivamente el uso de los créditos que tenga disponibles y en caso de que se ponga a paz y salvo con sus obligaciones, deberá tramitar nuevamente las solicitudes de créditos que le interesen. En caso de la cancelación definitiva de los créditos, los saldos pendientes de pago se mantendrán en los términos de su otorgamiento hasta la cancelación total del saldo.
- ✓ El seguimiento y evaluación del comportamiento de pago de las obligaciones contraídas por los clientes, se realizará según las metodologías definidas previamente para ello.
- ✓ El tomador del crédito que se encuentre con una cuota en mora podrá acogerse a la restructuración de crédito y deuda para ampliación o reducción de las cuotas inicialmente pactadas, de darse un segundo incumplimiento podrá tomar la opción de financiación y/o refinanciación de la deuda según le aplique.

- ✓ El tomador del crédito podrá hacer abonos parciales al capital, reduciendo el plazo del crédito o reduciendo el valor de la cuota mensual, también podrá hacer el pago anticipado del total de la deuda.
- ✓ La tasa de interés se cobra desde el primer día de la financiación, independientemente del número de cuotas en los cuales se difiera el crédito.
- ✓ Los requisitos de estudio de crédito, la aprobación de estos y asignación de cupos, se harán de conformidad con las metodologías de perfilamiento y clasificación de riesgo de los solicitantes, definidas previamente.
- ✓ Por solicitud expresa de los clientes y/o por la aplicación de estrategias específicas dirigidas a segmentos definidos, podrán hacerse aumentos de cupo a sus créditos, sin sobrepasar el cupo máximo autorizado para cada tipo de crédito, previo análisis de condiciones de uso y comportamiento de pago de los créditos.
- ✓ En el desarrollo de las ofertas comerciales, se podrán establecer condiciones especiales de otorgamiento de crédito (como referenciación y otorgamiento de cupo sin sobrepasar el cupo máximo autorizado para cada tipo de crédito, entre otros), según evaluaciones de la dependencia competente.
- ✓ EPM al otorgar créditos, no asume la posición de proveedor o productor del bien o servicio adquirido en un Aliado Comercial a través de la financiación.
- ✓ Se puede acceder o solicitar los Créditos Somos, mediante los canales de atención que disponga el Programa o por la fuerza de ventas de aliados de crédito que se unan a las estrategias específicas. En este último caso, se darán a conocer previamente, de acuerdo con la oferta comercial que se defina en su momento.
- ✓ EPM comunicará al usuario todos los términos y condiciones que rigen el crédito, en los términos del Artículo 5 del Decreto 1368 de 2014, o de la norma que la modifique, adicione o sustituya.
- ✓ El crédito otorgado, sólo podrá utilizarse para la adquisición de los artículos o servicios establecidos por el programa Somos a través de los Aliados Comerciales.
- ✓ EPM autorizará el pago a los Aliados de Crédito, con la sola verificación de la existencia de la factura o de un soporte de la obligación correspondiente.
- ✓ EPM no tiene obligación de verificar la legalidad de la obligación, ni las condiciones de negociación entre el Aliado Comercial y el cliente.
- ✓ No es responsabilidad de EPM identificar si la factura o el documento soporte de la obligación con el aliado llena los requisitos legales o no.
- ✓ El cliente es responsable de cancelar el monto del crédito a EPM, independientemente de si su relación con el aliado cumplió o no los requisitos

legales, o si se hace la devolución del bien, o si se declara inexistente la obligación por cualquier medio. En estos dos últimos casos, el cliente es responsable de los pagos, hasta tanto él y el aliado resuelvan su conflicto y haya certeza de que EPM tendrá restituido el dinero que haya sido girado al aliado como pago, según el acuerdo establecido con él.

- ✓ EPM no es responsable de emitir constancias sobre la existencia de la relación de compraventa. Solo está obligado a remitir o expedir copias relacionadas con el crédito en cuanto a cupos, saldos vigentes, pagos, intereses y soportes recaudados. En caso de que el cliente rechace la compraventa y/o solicite a EPM información o acreditación de esta, esta podrá cumplir dicha solicitud poniendo a disposición del cliente cualquier soporte de la venta y el uso del crédito Somos, que haya sido enviado por el Aliado Comercial o que tenga en sus sistemas de información. EPM puede solicitar al aliado comercial, suministrar información sobre los comprobantes de compra en cualquier momento. Es obligación del aliado conservarlos por el tiempo legalmente definido para ello.
- ✓ El Programa mantendrá las condiciones del otorgamiento de crédito ofrecido a cada tomador al momento de activar el crédito.
- ✓ Si el tomador del crédito cambia de domicilio, deberá informarlo a EPM para efectos de envío de la factura, a través del contact center o de las oficinas de atención de EPM.
- ✓ El tomador es responsable del buen manejo del crédito y de aplicar las normas de seguridad necesarias para evitar ser víctima de robo, fraude o suplantación.
- ✓ El tomador del crédito tiene la facultad en cualquier momento, de solicitar en las oficinas de atención presencial, la separación del cobro de crédito de los demás cobros asociados a la factura de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ En caso de haber más de un crédito asociado a la misma instalación, a partir del segundo crédito que se asocie a esta, EPM podrá hacer el cobro de estos en facturas de cobro independientes a la factura de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ EPM podrá modificar en cualquier momento las condiciones de acceso, tasas, plazos, cupos y reglas de negocio del elemento crédito del programa Somos, comunicándolo previamente a los miembros, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar el contact center Somos y/o mensajes de texto. Las condiciones de los saldos pendientes de pago, antes de la modificación, se mantendrán en los



términos de su otorgamiento hasta la cancelación total del saldo, salvo que el cliente solicite una financiación de la deuda por tratarse de una novación de la obligación.

- ✓ Los tipos de crédito del programa Somos, que se describen más adelante, podrán terminarse o suspenderse por EPM en cualquier momento y por cualquier causa, lo cual deberá ser previamente informado mínimamente a través del portal web y de mensajes de texto a aquellos clientes que hayan suministrado el dato para ello. En este caso se suspenderá el otorgamiento de créditos y se bloquearán los cupos aprobados no utilizados. Las condiciones de los saldos pendientes de pago al momento de la terminación o suspensión se mantendrán en los términos de su otorgamiento hasta la cancelación total del saldo.

### 1.1.2. CONDICIONES PARA QUE LOS CLIENTES ACCEDAN AL ELEMENTO CRÉDITO

- Ser usuario de al menos uno de los servicios públicos que presta EPM, se exceptúan las entidades oficiales.
- Si es persona natural, ser mayor de edad y tener hasta 75 años, si es persona jurídica estar legalmente constituida.
- Los clientes aceptan que previo al otorgamiento del crédito, se realice la correspondiente valoración del riesgo crediticio y, en consecuencia, entienden y aceptan que EPM tiene la potestad de acceder o rechazar una solicitud de crédito, de acuerdo con los resultados de la evaluación del perfil del cliente.
- Para efectos del otorgamiento de los Créditos Somos, el Programa clasifica los clientes en Clientes Hogares y Clientes Empresas.
  - a. **Clientes Empresas:** Son las personas naturales o jurídicas que cuenten con instalaciones industriales, comerciales o copropiedades que acrediten lo siguiente:
    - Demostrar por lo menos un año de vigencia en la actividad económica que desarrolla y para la cual solicita el crédito. Si son personas jurídicas, lo deberán demostrar con el certificado de existencia y representación legal actualizado con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario y, si se trata de personas naturales deberá demostrar su actividad comercial o industrial con alguno de los siguientes soportes: RUT, registro en cámara de comercio, declaración de renta o la declaración de IVA.
    - No haber tenido suspensión de alguno de los servicios públicos prestados por EPM, en más de una (1) ocasión durante los últimos doce (12) meses. Según políticas de estudio de crédito se podrán estudiar aquellos casos de clientes comerciales e

industriales que, llevando menos de doce (12) meses en la instalación, demuestren tener más de un año desarrollando la actividad comercial o industrial para la cual solicita el crédito.

**b. Clientes Hogares:** Son las personas naturales que cuenten con instalaciones residenciales. También se incluyen las personas naturales con instalaciones comerciales o industriales, que no acreditan los requisitos exigidos para ser clasificados como Clientes Empresas. Estos deben acreditar:

- No haber tenido suspensión de alguno de los servicios públicos prestados por EPM en más de dos (2) ocasiones durante los últimos doce (12) meses.
- Al momento de la solicitud de crédito, la instalación no debe estar en estado de suspensión o corte de alguno de los servicios públicos prestados por EPM.
- Los inmuebles deben contar al menos con un mes de facturación en alguno de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM.

### **1.1.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AUTORIZADOS**

La adquisición de los productos y servicios que se pueden financiar a través de los créditos Somos, está asociada al uso y optimización de los servicios públicos domiciliarios, para lo cual existe un portafolio previamente definido por el comité de la Unidad Fidelización y aprobado por su respectivo jefe o quien haga sus veces. Todo nuevo producto o servicio susceptible de ser autorizado para financiación, debe incluirse en el portafolio.

Adicionalmente, se busca facilitar la adquisición de productos y servicios que sean ofrecidos por EPM, en consecuencia, estos podrán hacer parte del catálogo de productos. Para dichos efectos, EPM actuará en calidad similar a la del Aliado Comercial, según los procedimientos definidos internamente para ello.

La lista completa de productos, servicios y aliados de crédito se encuentra publicada en el portal web Somos y se podrá obtener información sobre esta en la línea de atención.

### **1.1.4. TIPOS DE CRÉDITOS DEL PROGRAMA SOMOS**

Tipos de clientes	Tipos de créditos	
	Rotativo	Fijo
Hogares	✓	✓
Empresas	✓	✓

#### **1.1.4.1. CRÉDITOS PARA CLIENTES HOGARES**

Dirigidos a los Clientes Hogares definidos en el numeral 1.1.2. de manera general. Se pueden otorgar hasta cinco (5) créditos asociados a una misma instalación; entre, rotativos, fijos y con destinación específica. Solo se otorgará un crédito rotativo con tarjeta por persona. El Programa podrá variar en cualquier momento estas condiciones, lo cual será comunicado previamente por los diferentes medios dispuestos para ello, para este caso como mínimo contact center Somos, portal de Somos y personal de la fuerza de ventas de crédito.

##### **1.1.4.1.1. CRÉDITO ROTATIVO PARA CLIENTES HOGARES**

Este es un cupo de crédito, el cual a medida que el cliente va pagando sus cuotas, lo que corresponda a capital, se le restablece como saldo disponible para poder hacer compras futuras. Este cupo se puede materializar con tarjeta o sin tarjeta.

###### **a. Crédito rotativo para clientes hogares con tarjeta**

Dirigido a los Clientes Hogares que cuenten únicamente con instalaciones residenciales. Permite adquirir mediante una tarjeta, los productos y servicios autorizados por el Programa en los aliados comerciales de crédito. La tarjeta es personal e intransferible, es responsabilidad del usuario conservarla y reportar ante el Programa cualquier eventualidad que surja con ella con el fin de evitar posibles fraudes o suplantaciones.

###### **Reexpedición tarjeta Somos**

A partir del 1 de enero de 2021 solo se hará una reexpedición gratuita al año, las demás que se soliciten en un mismo año tendrán un costo para el cliente, igual a la suma de dos cuotas de administración vigentes al momento de la solicitud de reexpedición y aplicables a este tipo de crédito.

###### **Cuota de administración**

Al crédito rotativo para clientes hogares con tarjeta se le aplica una cuota de administración, la cual se cobra siempre que existan valores pendientes de pago, de la siguiente forma:

- Para las compras efectuadas a partir del 01 de abril del 2019, el valor de la cuota es de dos mil setecientos cincuenta pesos (\$2.750). A partir del 01 de enero del 2020, la cuota tuvo un incremento del IPC+2 puntos, quedando en dos mil novecientos quince pesos (\$2.915).
- Para las compras efectuadas a partir del 01 de enero del 2021, la cuota anterior tuvo un incremento anual del IPC+4 puntos (en caso de tener decimales se aproximará al entero siguiente). Con el incremento anual, la cuota de administración durante 2022 es de tres mil trescientos setenta y cinco pesos (\$3.375).
- Para las compras efectuadas a partir del 01 de enero del 2023, la cuota será de cinco mil pesos (\$5.000), la cual se incrementará anualmente con el IPC+4 puntos, a partir del 01 de enero de cada año.

Los incrementos en las cuotas de administración serán comunicados a los clientes por lo menos con un (1) mes de anterioridad a su aplicación, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usarse el contact center Somos y/o mensajes de texto.

#### **b. Crédito rotativo clientes hogares sin tarjeta**

Es un crédito rotativo que no requiere tarjeta para adquirir los productos y servicios autorizados por el Programa.

Este crédito opera de la siguiente forma: Una vez se apruebe el crédito, el cliente selecciona el aliado de crédito y este le presta el servicio o entrega el producto, previa verificación interna con EPM. Finalmente, el aliado remite a EPM, el soporte de recibo a satisfacción del producto o servicio por parte del cliente y la factura de venta.

Podrá ser usado para adquirir los productos y servicios ofrecidos por los aliados de crédito que hagan parte de esta estrategia, los cuales podrán ser consultados en el Contact center y en los canales de atención presencial.

Si el cliente desea adquirir productos autorizados por el Programa que no estén o que no ofrezcan los aliados que hacen parte de esta estrategia, podrá surtir el proceso normal de solicitud de crédito rotativo con tarjeta.

#### **Cuota de administración**

Al crédito rotativo sin tarjeta para clientes hogares se le aplicará una cuota de administración, la cual se cobra siempre que existan valores pendientes de pago, de la siguiente forma:

- Para las compras efectuadas a partir del 01 de octubre del 2020, el valor de la cuota será de dos mil novecientos quince pesos (\$2.915).
- Para las compras efectuadas a partir del 01 de enero de 2021, el valor de la cuota anterior tuvo un incremento anual del IPC+4 puntos (en caso de tener decimales se aproximará al entero siguiente). Con el incremento anual, la cuota de administración durante 2022 es de tres mil trescientos setenta y cinco pesos (\$3.375).
- Para las compras efectuadas a partir del 01 de enero del 2023, la cuota será de cinco mil pesos (\$5.000), la cual incrementará anualmente con el IPC+4 puntos a partir del 01 de enero de cada año.

Los incrementos en las cuotas de administración serán comunicados a los clientes por lo menos con un (1) mes de anterioridad a su aplicación, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usarse el contact center Somos y/o mensajes de texto.

#### **1.1.4.1.2. CRÉDITO FIJO PARA CLIENTES HOGARES**

Es un crédito con un cupo fijo que se agota cuando el cliente lo usa, una vez usado, deberá solicitar un nuevo cupo de crédito fijo para clientes hogares.

Este crédito opera de la siguiente forma: Una vez se apruebe el crédito, el cliente selecciona el aliado de crédito y este le presta el servicio o entrega el producto, previa verificación interna con EPM. Finalmente, el aliado remite a EPM, el soporte de recibo a satisfacción del producto o servicio por parte del cliente y la factura de venta.

En este tipo de crédito, se incluyen de manera general los siguientes productos y/o servicios específicos, sin perjuicio de los demás que se vayan adicionando o eliminando en el portafolio definido por el comité de la Unidad Fidelización.

##### **a. Crédito para Conversión a GNV**

Crédito exclusivo para la conversión de vehículos a GNV en los talleres (aliados) autorizados por EPM. Se solicita en los talleres autorizados para hacer la conversión, los cuales se pueden consultar en la línea de atención Somos o en el portal web Somos.

##### **b. Crédito para soluciones de energía solar**

Crédito exclusivo para soluciones integrales de energía solar, de acuerdo con el análisis de la necesidad energética del cliente como autogenerador, que incluye, entre otros: el diseño de la solución, la instalación de los equipos y su mantenimiento.

Se solicita directamente por los canales de atención de EPM: Oficinas de atención de EPM, línea (604) 4444115 y en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

#### **1.1.4.2. CRÉDITOS PARA CLIENTES EMPRESAS**

Dirigido a los Clientes Empresas definidos en el numeral 1.1.2. Se podrán otorgar hasta tres créditos para clientes empresas, asociados a una misma instalación. El Programa podrá variar en cualquier momento esta condición, lo cual será comunicado previamente por los diferentes medios dispuestos para ello, para este caso como mínimo contact center Somos, portal de Somos y personal de la fuerza de ventas de crédito.

##### **1.1.4.2.1. CRÉDITO ROTATIVO PARA CLIENTES EMPRESAS**

Este es un cupo de crédito, el cual a medida que el cliente va pagando sus cuotas, lo que corresponda a capital, se le restablece como saldo disponible para poder hacer compras futuras. No importa si el tomador del crédito es o no propietario del inmueble al cual llega la factura de servicios públicos domiciliarios prestados por EPM.

Este crédito se materializa con la cotización emitida por el aliado comercial a nombre del cliente y carta de aprobación de crédito emitida por EPM a nombre del cliente con copia al aliado comercial, con lo cual el aliado le entrega al cliente el bien o servicio a financiar. Finalmente, junto con la cotización y la carta de aprobación de crédito, el aliado remite a EPM el soporte de recibo a satisfacción del producto o servicio por parte del cliente y la factura de venta.

\* **Disponibilidad del crédito:** Al momento de expedición de esta regla de negocio no se habilita el otorgamiento de este tipo de crédito. Este crédito solo estará disponible para los clientes, una vez esto les sea comunicado, usando como mínimo el portal web, el contact center, la fuerza de ventas y mensajes de texto de aquellos clientes que hayan suministrado este dato.

##### **1.1.4.2.2. CRÉDITO FIJO PARA CLIENTES EMPRESAS**

Es un crédito con un cupo fijo que se agota cuando el cliente lo usa, una vez usado, deberá solicitar un nuevo cupo de crédito fijo para clientes empresas.

Una vez aprobado este crédito, se materializa con la cotización emitida por el aliado comercial del cliente y carta de aprobación de crédito emitida por EPM a nombre del cliente con copia al aliado comercial, con lo cual el aliado le entrega al cliente el bien o servicio a financiar. Finalmente, junto con la cotización y la carta de aprobación de crédito, el aliado remite a EPM el soporte de recibo a satisfacción del producto o servicio por parte del cliente y la factura de venta.

En este tipo de crédito, se incluyen de manera general los siguientes productos y/o servicios específicos, sin perjuicio de los demás que se vayan adicionando o eliminando en el portafolio definido por el comité de la Unidad Fidelización.

**a. Crédito para Conversión a GNV**

Crédito exclusivo para la conversión de vehículos a GNV en los talleres (aliados) autorizados por EPM. Se solicita en los talleres autorizados para hacer la conversión, los cuales se pueden consultar en la línea de atención Somos o en el portal web Somos.

**b. Crédito para soluciones de energía solar**

Crédito exclusivo para soluciones integrales de energía solar, de acuerdo con el análisis de la necesidad energética del cliente como autogenerador, que incluye, entre otros: el diseño de la solución, la instalación de los equipos y su mantenimiento.

Se solicita directamente por los canales de atención de EPM: Oficinas de atención de EPM, línea (604) 4444115 y en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

**1.1.5. BENEFICIOS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TOMADOR DE UN CRÉDITO ROTATIVO PARA CLIENTES HOGARES**

- ✓ Cubrimiento del saldo de la deuda pendiente de pago, por aquellas compras que el tomador del crédito haya realizado a partir del 01 de agosto del 2015, siempre y cuando, al momento del fallecimiento, tenga saldo de deuda vigente y estuviera al día en el pago de las cuotas.
- ✓ Servicio exequial para el tomador de crédito que fallezca, siempre y cuando tenga deuda vigente por compras realizadas a partir del 01 de agosto del 2015 y que, al momento del deceso, estuviera al día en el pago de las cuotas. Este servicio será prestado por una empresa contratada por el Programa Somos para este fin.

Respecto a los tomadores del crédito que hayan fallecido y que, habiendo cumplido con las condiciones para acceder al servicio exequial, no se hubieran hecho uso del mismo, EPM, previa solicitud del interesado, hará el reconocimiento de un monto en dinero, que más adelante se detalla, para ser utilizado exclusivamente como abono al pago de los servicios públicos del domicilio que el tomador de crédito tuviera registrado en Somos o para el domicilio que el beneficiario del tomador indique, en caso que el tomador haya designado a alguien como beneficiario para este fin. El total del monto otorgado se dispone para pagar

la primera factura de servicios públicos emitida después de aprobada esta reclamación, en caso que el monto exceda el valor total de la factura, se reserva el saldo a favor para el pago de la siguiente facturación y, así sucesivamente hasta agotar el monto reconocido. En caso que el monto otorgado sea inferior a la primera factura de servicios públicos emitida después de aprobada esta reclamación, este se aplicará como parte de pago de la factura y en el documento de factura de servicios públicos estará representado como un menor valor a pagar. El monto a reconocer es el siguiente:

Para titulares de crédito fallecidos hasta el 31 de diciembre del 2019: se reconocerá un monto equivalente a la diferencia entre 2.5 SMMLV (dos puntos cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes) a la fecha de deceso del titular y el saldo cubierto de la deuda.

Para titulares de crédito fallecidos entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2020: se reconocerá un monto equivalente a la diferencia entre \$2.148.962 (dos millones ciento cuarenta y ocho mil novecientos sesenta y dos pesos) y el saldo cubierto de la deuda.

El valor de \$2.148.962 (dos millones ciento cuarenta y ocho mil novecientos sesenta y dos pesos), se indexará a partir del 01 de enero del 2021 de acuerdo a la variación del IPC del año inmediatamente anterior y aplica para los fallecidos desde el 01 de enero del 2021 hasta el 31 de julio del 2021, teniendo en cuenta la fecha del deceso del titular de crédito.

Para titulares de crédito fallecidos a partir del 01 de agosto del 2021, el monto a reconocer es como sigue:

<b>Valor Deuda a la fecha del fallecimiento</b>	<b>Reconocimiento</b>
Menor a 1.5 SMMLV	1.5 SMMLV menos Valor Deuda
Mayor a 1.5 SMMLV y menor a 1.8 SMMLV	Valor Deuda
Mayor o igual a 1.8 SMMLV	2.0 SMMLV menos Valor Deuda

El beneficiario del tomador del crédito fallecido enunciado anteriormente es aquella persona mayor de edad, que el tomador haya relacionado como tal, en la solicitud de crédito o a través del Contact center de Somos.

En todo caso, ambos beneficios, exequial y abono al pago de los servicios públicos domiciliarios, aplican a partir de la fecha de defunción del tomador y se pueden reclamar dentro de los dos (2) años siguientes a dicha fecha, para los fallecidos hasta el 31 de octubre del 2021. Para los fallecidos a partir del 01 de noviembre del 2021 se pueden reclamar dentro de los de los doce (12) meses siguientes a la fecha del deceso. Siempre se deberá aportar copia del registro civil de defunción, copia de la cédula de ciudadanía del tomador del crédito, y copia de la cédula de ciudadanía o extranjería del beneficiario, si lo hubiera.



Este beneficio no se entrega en dinero, es exclusivo para el pago de servicios públicos domiciliarios prestados por EPM.

Para los clientes Hogares con crédito rotativo sin tarjeta, este beneficio aplica a partir de las compras que se realicen desde el 01 de octubre de 2020.

EPM se reserva la facultad de modificar las condiciones, suspender o terminar el reconocimiento de este beneficio a partir de una fecha específica, para lo cual se dará aviso previamente, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar el contact center Somos y/o mensajes de texto.

## **1.2. ELEMENTO BENEFICIOS SOMOS**

Dentro de los beneficios y acciones de este elemento, se encuentran, entre otras, las siguientes:

### **1.2.1. ALIANZAS CON OTROS PROGRAMAS DE BENEFICIOS**

Son las alianzas que podrá hacer EPM con personas naturales o jurídicas que cuenten con ofertas de beneficios para sus clientes o programas de acumulación y entrega de beneficios materializados por cada aliado en forma de puntos, millas, estrellas, entre otros como este los denomine. Lo anterior, con el fin de que los miembros del programa Somos tengan la posibilidad de acceder a beneficios como el abono al pago de la factura de servicios públicos domiciliarios o en otros productos y servicios ofrecidos por EPM. Para ello, dichos clientes, deberán estar inscritos en el programa del aliado y como miembros del programa Somos.

Las reglas de acumulación y redención se pactarán con el aliado en el respectivo convenio, de acuerdo a los comportamientos que se pretendan incentivar en los miembros del Programa Somos y las necesidades y estrategias comerciales de EPM. Cuando se trate de redención en abono a la factura de servicios públicos domiciliarios se aplicará, en su respectivo orden, a la cuenta de acueducto, alcantarillado, energía y gas, hasta que el monto correspondiente se agote. Si el monto no se agota en la primera factura, se continuará aplicando en la siguiente, de la misma manera.

En todo caso, la forma en que los clientes del Aliado y del programa Somos pueden acceder a los beneficios del programa del aliado (reglas de acumulación y redención, entre otros), consistentes en el abono al pago de la factura de servicios públicos domiciliarios o en otros productos y servicios ofrecidos por EPM, se registrará por los términos y condiciones del

programa del aliado y cualquier petición, reclamación o queja, deberá ser atendida por este último.

EPM no es responsable frente a los efectos por la no aplicación oportuna de estos beneficios, derivada de la no transferencia de los recursos por parte del aliado a EPM.

### 1.2.2. ALIANZAS PARA DESCUENTOS, EVENTOS, OBSEQUIOS, ENTRE OTROS

Son las alianzas que podrá hacer EPM, sin que esta realice aportes en dinero, con personas naturales o jurídicas con el fin de incentivar ciertos comportamientos definidos por el Programa y brindar, entre otros, los siguientes tipos de beneficios a los clientes Somos:

- ✓ **Descuentos de temporada:** descuento ofrecido durante un periodo de tiempo mayor a tres (3) días, por el Aliado a los clientes Somos que se identifiquen como tal y realicen cierto comportamiento definido por el Programa.
- ✓ **Mega Descuentos:** descuento mayor al 30% durante un periodo de tiempo menor a tres (3) días, ofrecido por el Aliado a los clientes Somos que se identifiquen como tal y realicen cierto comportamiento definido por el Programa.
- ✓ **Descuentos de Largo Plazo:** descuento ofrecido en los términos anteriores durante un periodo de tiempo mayor a seis (6) meses.
- ✓ **Boletería:** con el fin de incentivar los comportamientos que defina el Programa, el Aliado podrá entregar con descuento o de manera gratuita, boletería para acceder a alguna experiencia, a los clientes del Programa.
- ✓ **Obsequios o Sampling:** con el fin de incentivar los comportamientos que defina el Programa, el Aliado podrá entregar producto gratuito a los clientes del Programa.
- ✓ **Premios:** el Aliado entrega a los clientes del Programa, productos como premio por realizar algún comportamiento específico. Los términos y condiciones para acceder a los premios son definidos por el Programa
- ✓ **Cuponeras e información en la factura:** con el propósito de incentivar o premiar un comportamiento, así como dar a conocer información de interés sobre el Programa, se entregan ofertas o cupones del aliado en impresos físicos o digitales en puntos de atención del Programa, del Aliado o en la instalación del cliente mediante un inserto en la factura.
- ✓ **Experiencias:** Clientes escogidos por el Programa por haber hecho algún comportamiento esperado, podrán disfrutar de experiencias específicas en productos y servicios ofrecidos por el Aliado, con algunos de los gastos pagos por este, por ejemplo: partidos de fútbol, comidas, serenatas, bingos, entre otros.

### **1.2.3. BENEFICIOS POR CONSUMO DE GNV**

Este beneficio está dirigido a las personas naturales que se inscriban al Programa y consiste en la posibilidad de obtener incentivos por comportamientos relacionados con la oferta de GNV en EDS con marca EPM. Los beneficios, pueden ser entre otros: tanqueos, conversiones, redenciones en el pago de la cuota de crédito de conversión de GNV Somos. El detalle de la forma de acceder a estos beneficios se definirá en los Términos y Condiciones del programa Somos, de acuerdo a los comportamientos que se pretendan incentivar en los miembros del Programa Somos y las necesidades y estrategias comerciales de EPM, los cuales se publicarán y pueden ser consultados en la página web y contact center Somos.

Este beneficio podrá modificarse, terminarse o suspenderse por EPM en cualquier momento y por cualquier causa, lo cual deberá ser previamente informado mínimamente a través del portal web y de mensajes de texto a aquellos clientes que hayan suministrado el dato para ello.

## 2. ALIADOS COMERCIALES DEL PROGRAMA

EPM se reserva el derecho de celebrar o no convenios con posibles aliados comerciales.

### **Exclusiones**

No podrá ser Aliado Comercial aquella persona natural o jurídica que haga parte de alguna de las listas con alcance de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, consultadas por EPM.

Para el elemento Beneficios, no se entregarán incentivos en productos que, de acuerdo a las políticas internas, no sean compatibles con los objetivos del Programa y de EPM, tales como: tabaco, alcohol y juegos de azar.

Para el elemento Crédito solo se podrán vincular aliados comerciales que comercialicen los productos y servicios del portafolio autorizado por EPM.

### **Condiciones para la vinculación:**

- ✓ Contar con una marca o producto de consumo masivo o tener por lo menos un (1) punto de venta en zonas donde el Programa tenga cobertura o, servicio a domicilio dentro de dicha cobertura.
- ✓ Ejercer su actividad comercial dentro de la cobertura geográfica donde el Programa tenga presencia.
- ✓ La vinculación del aliado comercial se realiza mediante la celebración de un convenio.

### **Documentos:**

- a. Formato LA/FT (Prevención, lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), su respectiva revisión y concepto por parte de la Unidad de Cumplimiento de EPM de que no existan alertas asociadas a la perspectiva de riesgos LA/FT.
- b. Si es persona jurídica, certificado de existencia y representación legal del Aliado con vigencia no mayor a 30 días. Si es persona natural, el registro mercantil de su establecimiento de comercio con vigencia no mayor a 30 días.
- c. En caso de tener varios establecimientos de comercio y/o puntos de venta, aportar el registro mercantil de cada uno de ellos, con vigencia no mayor a 30 días.
- d. Cédula de ciudadanía del Representante Legal o del comerciante si no se trata de una persona jurídica.

- e. Copia del RUT.
- f. Certificación bancaria de la cuenta a registrar para pagos, con vigencia no mayor a 30 días.

## 2.1. ALIADOS DE CRÉDITO

### **Condiciones para la vinculación:**

- ✓ Tratándose de empresas extranjeras, tener una sucursal domiciliada en Colombia de conformidad con lo señalado en el Artículo 471 del Código de Comercio.
- ✓ Estar dentro de la misma área de cobertura establecida para el Programa.
- ✓ Garantizar la prestación de asesoría, soporte técnico, garantía de calidad a los bienes y servicios que adquiere el miembro mediante una de las líneas de crédito del Programa.
- ✓ El aliado deberá contar con la infraestructura informática básica necesaria para la verificación de la compra y su debida facturación, al igual que para la generación de los informes y reportes.

Para la vinculación del Aliado, EPM deberá:

- ✓ Matricular al aliado ante la fiduciaria que hace la administración de los recursos, para autorización de pago.
- ✓ Tramitar autorización ante Redeban para habilitación de datáfonos para recibir la Tarjeta Somos.

### **Documentos adicionales**

Declaración de renta del último año. Este documento es opcional. Si al momento de su vinculación, un aliado no presenta la declaración de renta del último año, se clasificará automáticamente en la categoría de Aliado Especializado, en las condiciones establecidas en el numeral 2.1.1 de esta regla de negocio.

### **2.1.1. TIPOS DE ALIADOS DE CRÉDITO E IGUALDAD DE CONDICIONES**

#### **I. Gran almacén**

Al momento de su vinculación, se denominará gran almacén a todo aliado comercial de crédito que, en el año fiscal inmediatamente anterior haya percibido -según su declaración de renta- ingresos brutos anuales iguales o mayores a dieciocho mil salarios mínimos legales

mensuales vigentes (18.000 SMMLV), de acuerdo al valor del SMMLV del mismo año. Este deberá reconocer a EPM una comisión del 1,5% por las ventas efectuadas con alguna de las líneas de crédito del Programa Somos.

## II. Especializados

Al momento de su vinculación, se denominará especializado a todo aliado comercial de crédito que, en el año inmediatamente anterior haya percibido -según declaración de renta- ingresos brutos anuales inferiores a dieciocho mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (18.000 SMMLV), de acuerdo al valor del SMMLV del mismo año. Este deberá reconocer a EPM una comisión del 2% por las ventas efectuadas con alguna de las líneas de crédito del Programa Somos.

Los aliados comerciales que se clasifiquen como **Gran Almacén y Especializado**, podrán disminuir a su favor la comisión siempre y cuando logren, a través de las financiaciones que realicen con los créditos del Programa SOMOS, ventas de acuerdo a la siguiente tabla, las cuales se revisarán al 31 de diciembre de cada año. No son ventas acumuladas, solo se revisan las del año anterior para validar si continua con la misma comisión, si le disminuye o, si le aumenta en caso que el aliado sea Gran Almacén, es decir, en caso que este último tenga ventas inferiores a tres mil ochocientos ochenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (3880 SMMLV) tendrá una comisión mayor al 1,5% para el siguiente año fiscal.

Ventas al año en SMMLV antes de IVA	Comisión
Inferior 3102 SMMLV	2%
Mayor o igual a 3102 SMMLV hasta 3880 SMMLV	1,75%
<b>Mayor a 3880</b> hasta 23861 SMMLV	1,5%
<b>Mayor a 23861</b> hasta 32213 SMMLV	1,25%
<b>Mayor a 32213</b> hasta 45098 SMMLV	1,00%
<b>Mayor a 45098</b> hasta 65392 SMMLV	0,75%
<b>Mayor a 65392</b> hasta 98089 SMMLV	0,50%
<b>Mayor a 98089</b> SMMLV	0,25%

Los aliados comerciales que al momento de su vinculación tengan menos de un año de estar legal y formalmente constituidos, serán clasificados en la categoría de aliado especializado.

\*El cálculo de salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV) se toma con el auxilio de transporte del mismo año.

### **III. Agrupador**

Se denominará aliado agrupador a todo aliado comercial cuya venta directa de productos llega hasta distribuidores, al cual EPM faculta mediante un mandato para vincular en su nombre y representación, con la respectiva celebración del contrato, a los distribuidores autorizados de su marca, como aliados de crédito de alguna de las líneas de crédito del Programa Somos. Todos los distribuidores que ingresen bajo esta modalidad quedan vinculados como aliados de crédito, con los derechos y obligaciones correspondientes a esta modalidad de aliado y deberán reconocer a EPM la comisión sobre las ventas, que aplique, según las tablas definidas para Gran almacén y Especializados.

Podrán realizarse negociaciones especiales con cada aliado agrupador, siempre y cuando se conserve igualdad de condiciones para los distribuidores pertenecientes a un mismo aliado agrupador.

### **IV. Casos especiales**

Los aliados comerciales que apalanquen estrategias puntuales definidas por EPM podrán tener negociación distinta de la comisión, lo cual se soportará con la celebración del contrato respectivo, o el acta de modificación entre el aliado y EPM, cuando aplique.

Se tratarán como casos especiales, aquellos eventos en los que los productos y servicios a financiar sean ofrecidos por EPM. Para dichos efectos, EPM actuará en calidad similar a la del Aliado Comercial, según los procedimientos definidos internamente para ello.

## **2.2. ALIADOS DE BENEFICIOS**

### **Condiciones para la vinculación:**

- ✓ Tratándose de empresas extranjeras, tener una sucursal domiciliada en Colombia de conformidad con lo señalado en el Artículo 471 del Código de Comercio.
- ✓ Estar dentro de la misma área de cobertura establecida para el Programa.
- ✓ Demostrar por lo menos dos años de vigencia en la actividad económica que desarrolla. Si son personas jurídicas, lo deberán demostrar con el certificado de existencia y representación legal actualizado con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, y si se trata de personas naturales con el RUT o carta de proveedores que emitan constancia de la experiencia.

- ✓ Garantizar la prestación de asesoría, soporte técnico y garantía de calidad a los bienes y servicios que entregue a los clientes, como beneficios dentro del Programa Somos.
- ✓ El aliado deberá contar con la infraestructura informática básica (computador, internet, office) necesaria para la generación de los informes y reportes.

Entre otras, los aliados de beneficios pueden pertenecer a las siguientes categorías:

- Tiendas por departamentos
- Supermercados
- Restaurantes
- Centros comerciales
- Empresas que realicen eventos para la ciudadanía
- Cines
- Parques
- Empresas de insumos productivos
- Veterinarias y tiendas de mascotas
- Clínicas y farmacias
- Instituciones educativas
- Ligas y clubes deportivos.

### **3. PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS -PQR's-**

Las atenciones de PQR's relacionadas con el Programa Somos se atienden como una petición de conformidad con el Lineamiento 23 del 2017 -Derecho de petición y de las peticiones, quejas y recursos -PQR'S- en EPM- o aquel que lo modifique, adicione o sustituya. Para lo anterior, deberán tenerse en cuenta las siguientes disposiciones:

Las peticiones son aquellas solicitudes por parte de usuarios o autoridades que buscan obtener un pronunciamiento de EPM, sobre asuntos que interesen al peticionario relacionados con el Programa Somos. Se entiende que cualquier solicitud hecha por los ciudadanos o usuarios constituyen una petición, sin que sea necesario indicarlo.

Las orientaciones no constituyen presentación de una petición.

Las personas naturales podrán ejercer el derecho de petición por sí mismas y las jurídicas a través del representante legal. Ambas podrán hacerlo por intermedio de apoderado legalmente constituido.



### **Canales de recepción de las peticiones:**

- Canal presencial: son las oficinas de atención al cliente ubicadas en los diferentes municipios. Para peticiones verbales o escritas.
- Canal telefónico: es la línea de atención (604) 4444800. Solo para peticiones verbales.
- Escrito: taquillas de recepción de comunicaciones. Solo para peticiones escritas.

La petición verbal podrá responderse de la misma manera, dejando constancia de la respuesta en el soporte escrito o tecnológico dispuesto por EPM para el efecto.

No son canales oficiales para la recepción de peticiones del Programa Somos, el buzón electrónico corporativo, las redes sociales, medios de participación ciudadana como la línea ética, contacto transparente, boletines de prensa, consulta a la ciudadanía, ni canales distintos a los acá previstos.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, comprendido el objeto de la petición, se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, lo cual será comunicado al peticionario.

En relación con peticiones reiterativas ya resueltas, EPM podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones antes negadas por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

Quienes hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones en su lengua. Si estas se presentan verbalmente, se dejará grabación para proceder a su posterior traducción y respuesta.

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio.

Si la petición presentada versa sobre funciones que no son competencia del Programa Somos, se informará en el acto al solicitante o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Si para la atención de una petición, EPM requiere información o documentación adicional que deba suministrar el peticionario, lo requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del

día siguiente en que el solicitante aporte los documentos o información requeridos se reactivará el término para resolver la petición, de conformidad con lo previsto en estas reglas. Vencido los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, EPM entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

Respuesta a las peticiones:

- Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, EPM podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, lo pondrá en la página web y entregará copias a quienes la soliciten.
- Toda petición debidamente presentada deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su recepción. Salvo las siguientes:
  - Las que requieran documentos y/o información, dentro de diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su recepción.
  - Cuando una autoridad formule petición de información, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción, salvo que la autoridad determine un término perentorio inferior a este.
  - Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a cargo del Programa deberán resolverse dentro de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.
  - Las solicitudes de información que se reciban de congresistas, en el ejercicio de sus funciones, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente, no fuera posible resolver la petición dentro de los plazos señalados, EPM informará al peticionario antes de que se cumpla el término, expresando los motivos de la demora y señalando el nuevo plazo en que se dará respuesta.

#### **4. CONFLICTO DE INTERESES**

Teniendo en cuenta que el Programa Somos está dirigido a todos los usuarios de EPM, se establecen las siguientes condiciones y restricciones de participación para los servidores de EPM en actividades del programa, para evitar conductas que pudieran generar conflictos de intereses:

En las actividades que (i) tengan como propósito la entrega de premios a través de juegos de suerte, azar y/o destreza, así como en aquellas actividades que (ii) incluyan ofertas o promociones para ser pagadas con los créditos del Programa, cuya vigencia no supere las cuatro (4) horas, no podrán participar los servidores de EPM encargados de la estructuración, revisión y/o aprobación de los términos y condiciones de tales actividades, así como tampoco sus cónyuges, sus compañeros(as) permanentes, ni sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

En las actividades que involucren las redenciones en GNV, podrán participar los servidores de EPM encargados de la estructuración, revisión y/o aprobación de los términos y condiciones de tales actividades, así como sus cónyuges, sus compañeros (as) permanentes y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, si la información de dicha actividad se comunica anticipadamente en forma masiva con mínimo tres (3) días calendario a su inicio.

## **5. DISPOSICIONES VARIAS**

La vigencia de este Programa es indefinida. EPM o El Programa Somos, se reservan el derecho de modificar, suspender, terminar y/o cancelar de manera parcial o total, individual o a un colectivo de personas, en cualquier momento y con efectos hacia futuro, el Programa Somos; así mismo, EPM se reserva el derecho de ceder o transferir, a cualquier título, a una persona natural o jurídica, bien sea de naturaleza pública o privada, el Programa o todo aquello que lo conforme y se encuentre destinado a garantizar su operación. También podrá modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de esta Regla de Negocio.

Cualquiera de los eventos anteriores, se comunicará a los usuarios, previamente, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar el contact center Somos y/o mensajes de texto. EPM no será responsable si los clientes no reciben esta información debido a que no hayan informado oportunamente sobre el cambio de sus datos de contacto.

En caso de suspensión, terminación o cancelación definitiva, si los clientes tienen puntos GNV suficientes y vigentes para reclamar beneficios, contarán con un (1) mes calendario para solicitarlos a partir de la fecha en que EPM lo informe de manera particular o al público en general, por cualquier medio idóneo, sobre la suspensión, terminación o cancelación de El Programa. EPM no será responsable si los clientes no reciben esta información debido a que no hayan informado oportunamente sobre el cambio de dirección, teléfono u otro dato de contacto. Transcurrido el término anterior, sin que se reclamen los beneficios, se perderá el derecho.

Las modificaciones a este Regla de Negocio serán actualizadas por el Vicepresidente Comercial o quien haga sus veces, o según lo indique modelo normativo interno vigente.

Dado en Medellín, en ¡FECHA DEL SISTEMA!

¡Cargo Aprobador!

X

¡Aprobador Documento!

## ANEXO 1. Condiciones Financieras Créditos Somos - Regla de Negocio

Versión 01

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO					FINANCIACIÓN			REFINANCIACIÓN			
Tipo Producto	Mínimo Cuotas	Máximo de Cuotas	Tasa de Interés		Cupos	RESTRUCTURACIÓN CRÉDITO		Tipo Producto	Mínimo Cuotas	Máximo de Cuotas	Tasa de Interés
			Regla de Negocio	Actual a octubre 2022		Máximo de Cuotas	Tasa de Interés actual a octubre 2022				
Crédito rotativo para <a href="#">clientes hogares</a>	1	60	Hasta la Máxima del mercado	Máxima del mercado	Hasta de doce (12) SMMLV	60	Máxima del mercado	PROGRAMA SOMOS-CLIENTES HOGARES	1	60	Máxima del mercado
			Interés Bancaria Corriente	Interés Bancaria Corriente			Interés Bancaria Corriente				
Crédito fijo para <a href="#">clientes hogares</a>	1	120	Hasta la Máxima del mercado	Interés Bancaria Corriente	Hasta cincuenta (50) SMMLV	120	Interés Bancaria Corriente	PROGRAMA SOMOS-CLIENTES EMPRESAS	1	60	Máxima del mercado
			1,3	1,3			PROGRAMA SOMOS-CLIENTES EMPRESAS				
Crédito fijo para <a href="#">clientes empresas</a>	1	120	Hasta la de Interés Bancaria Corriente	Interés Bancaria Corriente	Hasta de doscientos setenta (270) SMMLV	120	Interés Bancaria Corriente	PROGRAMA SOMOS-CLIENTES EMPRESAS	1	60	Máxima del mercado
	1	60	Hasta la de Interés Bancaria Corriente	Interés Bancaria Corriente		60	Interés Bancaria Corriente				