

DECISIONES Y/O POLÍTICAS QUE SE HAN ADOPTADO Y QUE AFECTAN AL PÚBLICO

1. MANUAL DE REGLAS DE NEGOCIO Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CLIENTES

3.3 Delegación

El Gerente General de CHEC delega y designa como trabajadores competentes para gestionar las peticiones, quejas, reclamos, recursos de reposición y conceder en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a los asistentes y profesionales de Soporte Clientes y Canales Presenciales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica, las solicitudes derivadas del PFS y de otros negocios de la empresa, así como los contratos de transacción que surjan en virtud de una petición por daño en equipo eléctrico. Lo concerniente a recursos de reposición es competencia exclusiva del Equipo de Trabajo Soporte Clientes¹.

2. MANUAL REGLAS DE NEGOCIO Y PROCEDIMIENTOS CONEXIÓN DE CARGAS Y CLIENTES

4.1.1.5. Servicios provisionales para eventos de CHEC o patrocinios

En los contratos de eventos que tenga la empresa, donde haya un tercero a cargo de la logística del evento, se debe establecer en los términos de referencia que el contratista debe pagar el consumo y los elementos asociados a la conexión provisional del evento si es requerido el servicio de energía.

Cuando un tercero solicite a través de un área de CHEC, energía o conexiones provisionales para hacer uso del servicio, el área solicitante, con visto bueno de su jefe inmediato (Gerente, Subgerente o Jefe de Área) deberá solicitar el servicio provisional ante el equipo de trabajo Atención Técnica de Clientes diligenciando el formato "Solicitud de servicios provisionales eventos". Cada conexión provisional tendrá un costo en energía, materiales y mano de obra, los cuales serán facturados internamente al área solicitante. El área solicitante siempre debe tener claro cuál va a ser la contraprestación del tercero por dicho servicio, por ejemplo: publicidad, capacitación, información, entre otros, en caso de ser publicidad, el área solicitante deberá enviar un correo al profesional con rol de gestor del ET Comunicaciones para que de acuerdo con el costo del servicio, el equipo acuerde con el tercero la entrega y la ubicación de la publicidad en el evento.²

¹ Extraído del Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos Atención Clientes

² Extraído del Manual de Reglas de Negocio y procedimientos Conexión cargas y clientes

3. MANUAL REGLAS DE NEGOCIO Y PROCEDIMIENTOS PÉRDIDAS DE ENERGÍA

4.1.1.4. Medición permanente en las instalaciones

En todos los casos en que los Auxiliares Técnicos realicen actividades en instalaciones nuevas, revisiones de control, retiro de medidores para revisión, servicios provisionales y reparaciones, instalarán medidores provisionales hasta que se normalice la situación.

4.1.1.5. Alquiler y reposición de equipos de medida a clientes no regulados

Para el caso de los clientes No Regulados que son atendidos por la CHEC, cuando el equipo de medida sufra daño que impida su normal funcionamiento, la empresa previa verificación de disponibilidad, prestará el equipo de medida durante quince días, mientras el cliente adquiere otro equipo de medida ya sea con CHEC o con proveedores del mercado, dicho préstamo se entiende como un servicio agregado en la oferta mercantil y por lo tanto no tendrá costo. Pasados quince días sin que el cliente haya sustituido el equipo de medida, la CHEC empezará a cobrar el alquiler del mismo de acuerdo con lo establecido en la Circular de Precios de Venta de Equipos, Materiales y Precios de Mano de Obra. En todo caso los costos asociados a la mano de obra, transporte y demás aplicables, empleados en la instalación y desmonte del equipo prestado, serán facturados

4.1.1.6. Cobros de servicios a terceros y reubicación de medidores

Los bienes y servicios prestados a terceros relacionados con normalización de los nuevos clientes deben ser cobrados de acuerdo con los precios establecidos en la normatividad definida por los procesos comerciales. (Ver Circular Lista de Precio de Venta de Equipos, Materiales y Precios de Mano de Obra).

La reubicación de medidores al apoyo más cercano por iniciativa de CHEC no tendrá ningún costo para el usuario, en caso de presentarse hurto o daño de medidores como consecuencia de esta actividad, la empresa procederá con la reposición del medidor o las reparaciones a que haya lugar.

4.1.1.15. Instalaciones nuevas sin medidor

La Empresa no autorizará la conexión de servicios nuevos que no cuenten con el medidor de energía debidamente instalado.

4.1.1.17. Servicio provisional

Todo servicio provisional debe contar con medidor, en caso de que el usuario no lo suministre los asistentes de canales presenciales hacen la solicitud de instalación de los medidores bajo la modalidad de alquiler. ³

4. MANUAL REGLAS DE NEGOCIO Y PROCEDIMIENTOS FACTURACIÓN

4.1.1 Determinación del consumo facturable para usuarios de energía eléctrica que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social

El consumo facturable a usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses exceptuando los consumos cero, de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado de cada localidad. Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

4.1.2 Determinación del consumo facturable para usuarios de energía eléctrica con desviación significativa en el consumo

En caso de desviación significativa, mientras se establece la causa, el consumo a facturar se determinará con base en el de períodos anteriores del mismo usuario o de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual. Se cobrará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, exceptuando los consumos cero. Para el cálculo del promedio, se lleva cada consumo a su equivalente para un periodo de 30 días y posteriormente el promedio aritmético se lleva al número de días de consumo del periodo de facturación correspondiente.

4.1.3 Informar al cliente en caso cobro según el promedio de consumos

Cuando al cliente se le facture por promedio y en caso de una investigación de consumos por desviación significativa, se incluirá un mensaje en el cuerpo de la factura informándole al cliente dicha situación.

4.1.4 Facturas con valor total a pagar cero

Existe la obligatoriedad legal y contractual de generar y distribuir las facturas independientemente de su valor. Debe tenerse presente que las empresas de servicios públicos, tienen la obligación de entregar información adicional al consumo en la factura, como la calidad de prestación del servicio y sus indicadores, y que

³ Extraído de Manual de Reglas de Negocio y procedimientos Pérdidas de Energía

existen mensajes de carácter normativo que deben salir en la factura, cuya programación es fija en ciertos meses del año, tales como prevención del hurto de infraestructura, sobre el uso eficiente y el ahorro de energía eléctrica, según la Resolución CREG 123 de septiembre de 2014.

4.1.5 Cobro de duplicado de factura solicitado por el cliente

Se deben recuperar los costos en los que incurre la empresa por la generación de duplicados de factura solicitados por los clientes. Se exceptúan los casos que sean resultado de quejas y reclamos imputables a la Empresa. ⁴

5. MANUAL REGLAS DE NEGOCIO Y PROCEDIMIENTOS CUENTAS POR COBRAR Y GESTIÓN CARTERA

6.6. Cobro de gastos de cobranza judicial

Los gastos de honorarios que se causen en desarrollo de las acciones de cobro de facturas de servicios públicos domiciliarios no se cargarán a costa de usuario o suscriptor moroso; excepto cuando se ha dado por terminado el CCU.

En los procesos de cobro judicial que se inicien por deudas derivadas de la prestación del servicio público de energía eléctrica y complementarios, en el cual se presente como título ejecutivo la factura, solo se cobrarán costas y honorarios cuando éstas hayan sido debidamente liquidadas por el Juez, mediante providencia judicial.

Para el caso en que el cobro se produzca como consecuencia del incumplimiento de un acuerdo de pago y se presente como título valor el pagaré, se liquidarán las costas y honorarios con base en todos los gastos causados para el impulso del proceso, según el siguiente cuadro:

COSTAS		VALOR
ETAPA		
PREJURÍDICO RURAL		\$ 60.000
PREJURÍDICO URBANO		\$ 6.000
COPIA DEMANDA		\$ 6.000
CERTIFICADO REPRESENTACIÓN	EXISTENCIA Y	\$ 4.100
PODER		\$ 7.500
EMPLAZAMIENTO		\$ 23.000
CITATORIO		\$ 6.000
HONORARIOS CURADOR		\$ 0 ó el valor fijado por el juez
HONORARIOS ABOGADO		14% de la pretensión
TOTAL		

Este cobro aplica para deudas del PFS, trabajos a terceros, daño en infraestructura y demás productos diferentes al cobro de facturas de energía.

⁴ Extraído del Manual de Reglas de Negocio y procedimientos Facturación

7.1 Conceptos a financiar

En cumplimiento de las actividades de venta y recuperación de la cartera, se podrán financiar todas aquellas obligaciones a cargo de los clientes/usuarios del segmento "hogares", "Empresas y Grandes Clientes " y "Gobierno", incluyendo los créditos otorgados en el marco del Programa de Financiación Social (Programa de Lealtad).

Para todos los casos en que se financien obligaciones a terceros por parte de CHEC, se deberá dejar un título ejecutivo que soporte las acciones judiciales en caso de requerirse.

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

Para los clientes de los segmentos "Empresas y Grandes Clientes " y "Gobierno", se podrán financiar servicios de portafolio y telemedida, infraestructura de alumbrado público e infraestructura relacionada con la prestación del servicio público y otras "ofertas de valor". Si CHEC es quien presta el servicio y se genera IVA, éste debe cancelarse en la cuota inicial.

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

7.2. Financiaciones para conexión y vinculación de clientes

Para la financiación de conexiones, redes internas, acometidas y demás elementos requeridos para la prestación del servicio de energía, el cliente/usuario deberá estar al día con todos los servicios prestados u obligaciones contraídas por el solicitante con CHEC que está vinculando al nuevo servicio. Esta condición no aplica para los casos de control y normalización de pérdidas y recuperación de servicios públicos, ejecutados por los procesos de control de pérdidas de CHEC.

Los clientes vinculados a través del Programa del Plan de Financiación Social (PFS) o de otros productos que hagan parte de la "oferta de valor" de los servicios ofrecidos por CHEC, deberán firmar pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones. Los demás requisitos relacionados con la documentación y garantías que se exigirán, son los previstos en los lineamientos de estudio de crédito para cada una de las líneas, que define y administra el proceso Gestión Cobro de CHEC, en la que, además, se prevé una herramienta o metodologías para el cálculo del riesgo y de capacidad de pago de estos clientes.

7.3. Causales de financiación sin que se cause intereses

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

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

Se entiende por el daño grave o la alteración grave de las condiciones normales de vida en un área geográfica determinada, causado por fenómenos naturales y/o por efectos catastróficos de la acción del hombre e forma accidental.

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

- Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería.
 - Demostrar ocupación o vínculo jurídico con el inmueble.
 - Certificado de la autoridad competente en el que conste que se encuentra en algunas de las circunstancias descritas en el párrafo anterior.
 - Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que siempre se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo.
 - Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones, según el monto de la obligación.
- De igual manera, se podrá solicitar financiación sin que se cause interés en aquellos casos en los que a través de una providencia judicial se ordene la reconexión de los servicios y la financiación de lo adeudado en condiciones especiales.
- Y para clientes/usuarios a los que se les realice cambio de periodicidad de lectura trimestral o bimestral a mensual y viceversa, se podrá financiar la primera factura que llega luego del cambio.
- La financiación, se podrá conceder en condiciones cuyos límites se fijan en los planes de financiación incluidos en la matriz de requisitos de financiaciones.

PARÁGRAFO: El detalle de las condiciones para que el cliente o suscriptor demuestre la ocupación del inmueble, se encuentra en la matriz de requisitos de CHEC.

La financiación, se podrá conceder en condiciones cuyos límites se fijan en los planes de financiación incluidos en la matriz de requisitos de financiaciones.

En el caso de desastres naturales, si el solicitante manifiesta la imposibilidad de aportar el certificado de autoridad competente, se justificará con el acta de revisión elaborado y firmado por personal autorizado por la Empresa, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información: - Descripción del estado del inmueble, condiciones eléctricas, y material fotográfico cuando sea posible.⁵

6. PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

En este proceso no hay reglas de negocio que impacten directamente a los clientes.

⁵ Extraído de Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos Cuentas por pagar y Gestión Cartera