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

- **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 Clientes.

Así mismo, se faculta a los profesionales y Asistentes de la Subgerencia de Distribución, para dar respuesta en sitio a las quejas y peticiones técnicas que lo ameriten y de acuerdo a las directrices emitidas por el Proceso Atención Clientes. De igual forma, estos trabajadores también podrán suscribir los contratos de transacción que surjan en virtud de una petición por daño en equipo eléctrico o aquellos contratos de transacción dentro del trámite de un proceso de recuperación de energía[1].

- **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 1 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 publicidad en el evento[2].

---

[1] Extraido del Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos Atención Clientes
[2] Extraido del Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos Conexión Cargas y Clientes

- **MANUAL REGLAS DE NEGOCIO Y PROCEDIMIENTOS PÉRDIDAS DE ENERGÍA**

4.4. 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. Se exceptúan casos especiales documentados en el proceso de conexión de cargas y clientes

4.5 Alquiler y reposición de equipos de medida media tensión

Para el caso de los clientes que son atendidos por el OR CHEC, cuando el equipo de medida sufra daño que impida su normal funcionamiento, la empresa previa verificación de disponibilidad, instalará el equipo de medida. 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.

4.6 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.[3]

- **MANUAL REGLAS DE NEGOCIO Y PROCEDIMIENTOS FACTURACIÓN**

4.1. 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

Los asistentes 1 y 2 de los equipos de trabajo de Relación Territorios, los asistentes 1 del ET Gestión de Ingresos Comerciales, los Profesionales del ET Cuidado del Cliente y los Profesionales 3 del ET Gestión de Ingresos Comerciales, deberán determinar el consumo facturable a usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, 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.

[3] Extraido del Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos Perdidas de Energia

4.1 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, los asistentes 1 y 2 de los equipos de trabajo de Relación Territorios, los asistentes 1 del ET Gestión de Ingresos Comerciales, los Profesionales del ET Cuidado del cliente y los Profesionales 3 del ET Gestión de Ingresos Comerciales, determinarán el consumo a facturar 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].

- **MANUAL REGLAS DE NEGOCIO Y PROCEDIMIENTOS CUENTAS POR COBRAR Y GESTIÓN CARTERA VERSIÓN 34**

5.7. Gestión de Cobro de Obligaciones a favor de Chec

La gestión de cobro en Chec, deberá atender al criterio de costo eficiencia en todas las etapas de la misma. Es decir, se deberá definir una estructura de costos directos e indirectos que permita establecer el valor por debajo del cual no es procedente iniciar una gestión de cobro, incluyendo por lo menos los siguientes elementos: valor de los contratos que intervienen en cada etapa del cobro y recursos internos.

Para el caso de los clientes/usuarios no regulados o gerenciados con contrato de condiciones uniformes las gestiones de cobro corresponde realizarlas a los ejecutivos de cuenta.

Para los clientes que realicen cambio de comercializador y dejen deudas a favor de Chec, la gestión de cobro de dicha cartera será responsabilidad del Coordinador de equipo de trabajo Gestión Mercados de Energía

Para el caso de clientes no gerenciados con contrato de condiciones uniformes, la gestión de cobro será responsabilidad del Coordinador de equipo de trabajo/proyecto y profesionales de Gestión Ingresos Comerciales que operan el Proceso Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera; del Coordinador de equipo de trabajo/proyecto de Operaciones Comerciales y los Profesionales de Relación Territorios , quienes coordinarán con el personal a su cargo, las actividades de cobro o la administración de los contratos que soportan las gestiones de recuperación de cartera mediante gestiones de cobro administrativo, persuasivo, extrajudicial y judicial.

En el caso de clientes del mercado no regulados, como el caso de los contratos de Alumbrado Público, corresponde al responsable de la administración de dichos contratos realizar las gestiones de cobro, que permitan la exigibilidad de la obligación teniendo en cuenta los parámetros de costo/eficiencia, o de garantías que aseguren su pago.

---

[4] Extraido del Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos Facturaciòn

Para obligaciones diferentes a Energía y del Programa SOMOS, corresponde a los empleados responsables de facturar bienes y servicios en los diferentes sistemas de facturación, hacer las gestiones de cobro correspondientes de las obligaciones generadas a favor de Chec por dichos servicios.

Para todos los casos anteriores, de no lograr su recuperación en un plazo máximo de seis (6) meses de gestiones, el responsable deberá iniciar las gestiones de documentación para remitir el expediente con los soportes de la gestión de cobro realizada, al Profesional 2 Jurídico del Equipo de Trabajo de Gestión Ingresos Comerciales para que se continúe con la gestión de cobro jurídico.

5.9. 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 con base en todos los gastos causados para el impulso del proceso, los cuales serán liquidados por la casa de cobranza responsable del cobro judicial soportados en las facturas de los pagos efectuados, y los honorarios se liquidarán con base en el honorario cotizado en el contrato de cobro judicial.

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

5.32 Financiaciones

Las financiaciones es una de las alternativas de pago planteadas para facilitar la comprabilidad, normalización de la obligación y permitir el disfrute del servicio.

Se podrán financiar obligaciones diferentes al servicio de energía. Para montos superiores a $100.000 se deberá constituir un título ejecutivo que garantice la gestión de cobranza.

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), no podrán ser financiados, salvo que los respectivos contratos lo permitan

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.

Los formatos de los documentos que soportan las financiaciones se encuentran en la siguiente ruta: SGI/COMERCIAL/CUENTAS POR COBRAR Y GESTIÒN CARTERA/ FORMATOS, además aplican los generados por el Facturador de Chec a la hora de ingresar una financiación.

Nota: Cuando la financiación es solamente para conceptos inherentes del servicio de energía la cuota inicial no cubrirá conceptos de terceros.

5.33. 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 con Chec. 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 SOMOS 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 Relaciones Comercial 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.

5.34. Reestructuración de crédito y deuda

En el evento de un posible o real incumplimiento del plan de pagos inicialmente convenido, puede otorgarse como primera opción de pago, la reestructuración del crédito o deuda, consistente en no exigir nueva documentación al deudor, aplicando las condiciones financieras que se encuentren vigentes al momento de la restructuración, verificando que se siga manteniendo las condiciones del vínculo jurídico con el inmueble inicialmente aportadas.

De materializarse un segundo incumplimiento, y de variar las condiciones iniciales de las garantías inicialmente aportadas, puede ofrecerse una refinanciación recopilando nuevamente documentos y garantías exigidas en la matriz de requisitos, por tratarse de una novación de la obligación.

El plan financiero que se aplique en cada caso no podrá ser diferente a los plazos señalados en la Matriz de Requisitos según el monto de la obligación.

5.35. Causales de financiación sin que se cause interés para deudas de energía

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 daño grave del inmueble, alteración a las condiciones normales de vida, causado por cualquiera de los

eventos que se detallan a continuación, podrá solicitar financiación sin que se cause interés:

- ✓ Catástrofes naturales.
- ✓ Eventos fortuitos de carácter masivo.
- ✓ Desplazamientos forzosos originados en alteraciones del orden público.
- ✓ Declaración de cuarentena o confinamientos ordenados por el Gobierno Nacional, Departamental o Municipal, por razones de orden o salubridad públicos, para este caso, el otorgamiento queda supeditado a directrices de la Empresa.
- ✓ Reubicación por hacer parte de Programas especiales de reasentamientos de comunidades, ejecutados por las administraciones municipales en las zonas de influencia de Chec.
- ✓ Fugas de energía.

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

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

- ✓ Original de la cédula de ciudadanía del solicitante, cédula de extranjería o permiso de permanencia en Colombia.
- ✓ 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, en el caso de confinamientos o cuarentenas y el hecho sea notorio, no requiere aportar ningún certificado.
- ✓ 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.

- 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 llegue luego del cambio.

- Se financiarán sin interés los consumos causados como consecuencia de fugas de energía en las instalaciones internas del suscriptor o usuario.

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 en la hoja “otras consideraciones”.

La financiación, se podrá conceder conforme a las condiciones señaladas en la matriz de requisitos de financiaciones.

En el caso de desastres naturales, si el solicitante manifiesta la imposibilidad de aportar el certificado de la autoridad competente, se justificará con el acta de revisión elaborado y firmado por personal autorizado de la Empresa, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- ✓ Descripción del estado del inmueble,
- ✓ Condiciones eléctricas,
- ✓ Material fotográfico cuando sea posible.

En el caso de **fugas de energía** el empleado responsable de autorizar la financiación deberá solicitar el Acta de Visita o Revisión Previa en el que conste la existencia de la fuga de energía, al proceso que corresponda, para verificar la veracidad de los hechos.

5.36. Aceleración del plazo para créditos, financiaciones y pagos con condiciones financieras

Por incumplimiento en el pago de una o más de las cuotas pactadas con los clientes/usuarios, cargadas en las facturas de los servicios públicos domiciliarios o en documentos de cobro independientes, se tendrá por vencido el plazo acordado por las partes, debiéndose pasar el diferido a corriente, para el caso de deudas de Energía y del Programa SOMOS la cláusula aceleratoria del crédito se realizará de acuerdo a lo parametrizado en el Sistema Comercial, o en el momento que se vaya a entregar el expediente para cobro judicial o castigo de cartera.[5]

- **PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

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

[5] Extraido del Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos Cuentas por pagar y Gestion Cartera