

Matriz de Requisitos Para Casos Especiales

1. DESCRIPCIÓN	<p>Consiste en otorgarle al cliente un plazo para el pago de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de consumos de servicios públicos domiciliarios dejados de facturar por acción u omisión de Aguas Regionales EPM o del cliente/usuario, según informe técnico. • Por consumos en investigación por desviación significativa. • Por fuerza mayor o caso fortuito como catástrofes, desplazamientos forzados, reubicación por reasentamientos de comunidades, orden judicial, cambio de periodicidad en la lectura del medidor, primera factura, entre otros. <p>PLAZOS PARA CASOS ESPECIALES - Contingencia Covid 19: Cargos generados durante la contingencia: Vigencia según lo estipulado en la normatividad y Cargos generados antes y después de la Contingencia - Aplica también para facilidades de pago en terreno (Vigencia: hasta 31 de diciembre de 2021).</p>
2. CANAL DE ATENCIÓN:	Oficinas de Atención al Cliente de EPM
3. FORMATO:	No aplica
4. CLIENTE:	<p>Hogares: Propietario o arrendatario del inmueble</p> <p>Empresas: Representante legal o delegado autorizado</p> <p>Gobierno: Representante legal o quién tenga las facultades en sus funciones</p>
5. DOCUMENTOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo y número de documento de identidad del solicitante. • Factura o indicar la dirección para la cual desea realizar el plazo. • Para el segmento Gobierno el cliente debe presentar el certificado de disponibilidad presupuestal con la autorización de vigencias futuras, si es del caso. Adicionalmente, el ejecutivo de cuenta deberá realizar consulta en el Boletín de Deudores Morosos del Estado, y aportar constancia de que no aparezcan reportados por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la Contaduría General de la Nación expida la correspondiente certificación. • Para plazos relacionados con deudas antes y después de la contingencia Covid, adicional a lo anterior se debe presentar: • Propietario del inmueble: Impuesto Predial correspondiente al último período, consultar en el V.U.R., el Certificado de Tradición y Libertad o documento que acredite dicha calidad. • Arrendatario: Contrato de arrendamiento vigente, carta de autorización del propietario del inmueble para acceder a la alternativa de pago. <p>Notas: Para contratos realizados de forma verbal, es necesario la presentación personal del propietario, para que realice la alternativa de pago. Si el contrato se renueva automáticamente, se debe verificar con el arrendador la vigencia de este de manera telefónica o con documento que lo</p>

	<p>certifique. En todo caso, el plazo de la alternativa de pago no debe ser superior a la fecha del vencimiento del contrato.</p> <p>Para Administración de Copropiedades o Propiedad Horizontal:</p> <p>Copropiedades jurídicamente constituidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrador de la Copropiedad: presentar la personería jurídica. • Propiedades Horizontales: Copia del acta de asamblea con el voto favorable que represente el setenta por ciento (70%) de los coeficientes del respectivo edificio o conjunto, o autorización del consejo de administración. • Unidades inmobiliarias cerradas: Copia del acta de asamblea con el voto favorable de al menos la mitad más uno de los copropietarios, o autorización del consejo de administración. <p>Copropiedades que no están jurídicamente constituidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poder notariado del 100% de los propietarios de los inmuebles que conforman el edificio, autorizando a un delegado para hacer el trámite ante la Empresa. • Copia de documento que certifique la propiedad de cada inmueble y copia de la cédula de cada propietario. <p>Propietario del edificio completo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de documento que certifique la propiedad de cada inmueble.
6. REGISTRO:	Se crea una petición en CRM con causa inicial "Facilidades de Pago", causa final "Facilidades para otros conceptos".
7. OBSERVACIONES:	<p>:: Plazos para casos especiales de deudas generadas antes y después de Covid-19, máximo 3 plazos en los últimos 12 meses.</p> <p>:: Se firma constancia contenido de la atención. No se firma ningún documento (Acuerdo de pago, pagaré, carta de instrucciones).</p> <p>:: Aplica para todos los segmentos y para cualquier monto.</p>