

RESOLUCION No. 20210910001417 - 14
04 de junio de 2021

“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA UNA ESTRATEGIA COMERCIAL PARA LA GESTIÓN CARTERA DE LOS CLIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P., EN TERRENO POR LOS CARGOS GENERADOS ANTES Y DURANTE DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19 DENTRO DEL PROCESO GESTIÓN CARTERA”

El Gerente General de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO

1. Que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, adoptando medidas con el objetivo de prevenir y controlar la propagación del COVID-19, y mitigar sus efectos.
2. Que el 26 de mayo de hogaño, el Ministerio de Salud y Protección Social a través de Resolución 738, prorrogó la citada emergencia sanitaria generada por el nuevo coronavirus COVID-19 y prorrogada a su vez por las Resoluciones 222 de 2021, 844, 1462 y 2230 de 2020.
3. Que Aguas Regionales es una empresa de servicios públicos oficial, que de conformidad con el artículo 11.7 de la Ley 142 de 1994, tiene la obligación de colaborar con las autoridades en casos de emergencia o calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de los servicios públicos.
4. Que conforme a lo previsto en el artículo 4º de la Ley 142 de 1994, los servicios públicos prestados por Aguas Regionales EPM S.A E.S.P., son servicios públicos esenciales.
5. Que con ocasión a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid-19, a través de la Resolución 20200910002186-23 del 27 de agosto de 2020, Resolución 20210910000116-39 del 15 de enero de 2021 y la Resolución 20210910000597 – 05 del 04 de marzo de 2021 fue necesario incorporar nuevas condiciones financieras acorde a la regla de negocio para el proceso de gestión cartera de Aguas Regionales

- EPM S.A. E.S.P., para aplicar alternativas de pago en terreno a usuarios de los estratos 1 al 6, que generaron cargos o cobros por los servicios de acueducto y alcantarillado.
6. Que igualmente fue necesario incorporar nuevas condiciones financieras acorde a la regla de negocio para el proceso de gestión cartera de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., para realizar alternativas de pago en terreno a usuarios del segmento empresa, gobierno, grandes consumidores que generaron cargos o cobros por los servicios de acueducto y alcantarillado.
 7. Que es necesario mantener estas condiciones financieras para generar alternativas de pago a fin de garantizar el aseguramiento de los ingresos de manera ágil y oportuna, evitando de esta manera la suspensión y corte del servicio a aquellos usuarios que no reportan pago de acuerdo con la acumulación de cuentas vencidas antes y durante la emergencia por Covid-19
 8. Que a través de las Actas de Transacción suscritas con EPM para los servicios relacionados con los procesos de Facturación, Cuentas por Cobrar, Gestión Cartera, y los servicios relacionados con los procesos de Atención al Cliente, se cuenta con la posibilidad que, a través del personal destinado para la toma de lectura de los consumos, se ofrezca la alternativa a los clientes y usuarios de sanear su cartera bajo condiciones financieras especiales que permitan obtener aceptación inmediata y asegurar los ingresos para la empresa.
 9. Actualmente se les ha aplicado la alternativa de pago a 9.988 contratos de usuarios entre acueducto y alcantarillado de los cuales el valor de los acuerdos ha sido por \$2.639 millones lo que permite a la empresa que los usuarios puedan seguir pagando sus servicios mediante la alternativa propuesta y a su vez le permita a la empresa la recuperación de la cartera pendiente.

Que en mérito de lo expuesto:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPTAR como estrategia comercial temporal en terreno condiciones financieras especiales a las Reglas de Negocios para el proceso de gestión cartera de Aguas Regionales EPM S.A. E S.P., para los usuarios de todos los segmentos, que se encuentren con cartera pendiente por los cargos y cobros de los servicios de acueducto y alcantarillado.

ARTÍCULO SEGUNDO. AMBITO DE APLICACIÓN: La presente resolución aplica para los usuarios de acueducto y alcantarillado de los Municipios y Corregimientos operados por la empresa Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., que tengan cartera pendiente por pagar por los cargos generados antes y durante la emergencia por la Covid-19.

ARTÍCULO TERCERO. CONDICIONES COMERCIALES DE LA ESTRATEGIA: Las condiciones financieras, plazos y tasas aplicables a los usuarios beneficiarios de esta resolución son:

Estrato	PLAZO		Plazo máximo en meses	TASA	
	Plan de acuerdo de pago	Cuota inicial		DTF	
1 y 2	312	0	6	DTF	4
			12		
			18		
			24		
			36		
3 y 4	317	0	6	DTF	11
			12		
			18		
			24		
5 Y 6	318	0	6	DTF	15
			12		
			18		
EMPRESAS, GRANDES CLIENTES Y GOBIERNO	319	0	6	DTF	15
			12		

Parágrafo. Estas condiciones financieras sólo podrán ser ofrecidas en terreno por el personal destinado para la toma de lectura de manera directa al cliente o usuario, y siempre que estos firmen digitalmente los formularios destinados para tal fin. En ningún caso, estas condiciones serán ofrecidas por los canales de atención al cliente destinados por Aguas Regionales EPM S.A E.S.P.

ARTÍCULO CUARTO. TEMPORALIDAD DE LAS CONDICIONES: Las condiciones establecidas en la presente resolución, se ofrecerán como alternativa de pago en terreno a los clientes y usuarios hasta el 31 de diciembre de 2021.

ARTÍCULO QUINTO. VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en Apartadó, a los cuatro (04) días del mes de junio de 2021.



HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS
Gerente General

Proyectó: Paola Flórez Mathieu / Líder Comercial
Revisó Aspectos Jurídicos: Melissa Fernanda Salam Fuentes / Profesional en misión Asuntos Legales y Secretaria General
Aprobó: Jose Ángel Galeano Soto / Jefe Área de Gestión Operativa y Comercial