

Cobro tasa de aseo de Revisalud en factura de ENSA

1. **¿Por qué se toma la decisión de que la facturación ya no será por medio del IDAAN sino por ENSA?**
Debido a la mayor oportunidad que ofrece ENSA a los usuarios para efectuar sus pagos, de tal manera que encuentren diversos puntos y mayores opciones para cancelar su facturación. Estamos seguros de que, gracias a la eficiencia de ENSA en la distribución de las facturas, será posible tener un mayor cubrimiento.
2. **¿ENSA y Revisalud son ahora una sola empresa?**
No. ENSA sigue siendo propiedad de la sociedad entre el Estado panameño y Grupo EPM; por su parte, Revisalud es propiedad del Grupo Interaseo.
3. **¿Hay algún interés político para hacer el cambio?**
No, el único interés de Revisalud al pasar la facturación de la tasa de aseo a la factura de ENSA es garantizar que todos sus suscriptores reciban la información de su pago a tiempo y que tengan más puntos en los que puedan hacer este pago.
4. **¿Por qué Revisalud no hace el cobro de manera directa?**
La ley estipula que se facture en el recibo de la luz y lo más eficiente para la empresa y los usuarios es hacer el cobro en el mismo recibo en el que se factura.
5. **¿Analizaron alguna opción diferente a ENSA para realizar la facturación?**
La ley 51 del 29 de septiembre de 2010, en los artículos 30 y 31 faculta al operador a facturar su servicio en el recibo de luz, y lo más eficiente para la empresa y los usuarios es hacer el cobro en el mismo recibo en el que se factura.
6. **Si esto es así, ¿por qué se cobraba en la factura del IDAAN?**
Anteriormente el cobro del servicio se realizaba por el IDAAN pues desde el inicio de la concesión se había definido que así sería, es decir, el acuerdo de facturación conjunta con el IDAAN fue recibido por Revisalud de manera subrogada y fue un acuerdo celebrado antes de que entrara en vigencia la ley 51 del 29 de septiembre de 2010. Ahora se tiene la opción de facturar con el recibo de la luz y consideramos que es la manera más eficiente de realizar el proceso del cobro.
7. **¿La unión de Revisalud y ENSA se da por ser dos empresas de origen colombiano?**
No, primero hay que aclarar que no es una unión, es una contratación o acuerdo de facturación conjunta y segundo no tiene nada que ver con el origen de las empresas, es una coincidencia que sea ENSA la empresa concesionaria de la distribución y facturación de energía en San Miguelito.
8. **¿Existe alguna autoridad que regule los servicios de Aseo? ¿Esta autoridad dio su visto bueno a este cambio en la facturación?**
La entidad que regula la prestación del servicio de aseo es la AAUD (Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario) pero quien regula los términos del contrato de la concesión administrativa de la recolección y disposición final de los desechos en el municipio de San Miguelito es EL MUNICIPIO DE SAN MIGUELITO y este cambio fue socializado con la Alcaldía y el Concejo Municipal y cuenta con el visto bueno de las autoridades de San Miguelito.
9. **Desde Revisalud han manifestado el tema de la falta de pago, ¿Ese es un motivo para efectuar el cambio del facturador?**
Con este nuevo acuerdo se pactó con la empresa de energía realizar gestión de cobro, lo cual nos va a ayudar a mantener controlada la morosidad.
10. **¿El hecho que de la facturación se cambie a ENSA, significa que el servicio de recolección de basura va a mejorar?**
El cambio de facturador va a garantizar una mayor cobertura en la entrega de la factura y más opciones de puntos de pago para los usuarios, esto va a significar que la empresa va a contar con los recursos suficientes para prestar el servicio de manera eficiente.
11. **¿Si a los clientes les cortan la electricidad por falta de pago, también les suspenderán el servicio de recolección de basura?**

No, el servicio de recolección de basuras no será suspendido. Sin embargo, si un cliente esta moroso con la factura de energía se le suspenderá el servicio de electricidad. Para reactivarlo, debe hacer un acuerdo de pago que incluya el total de la factura (Energía y Tasa de Aseo).

12. ¿Si un cliente mantiene deuda morosa de Aseo, pero está al día con ENSA se le cortará la luz al cliente?

No. Por el único motivo que puede cortarse el servicio de electricidad a un cliente es por la morosidad / falta de pago en su cuenta de electricidad.

13. Sabemos que hay una morosidad muy alta en el pago de recolección de basura. ¿esto se verá reflejado en la factura de ENSA?

No. ENSA no incluirá en su factura de energía eléctrica saldos de cartera morosa, correspondientes a la prestación del servicio de recolección de residuos, que se hayan vencido antes del inicio del Contrato pactado entre las Empresas.

14. Si un cliente mantiene morosidad con Revisalud ¿Dónde podrá solicitar información de su deuda?

Directamente en las oficinas de Revisalud y en los canales habilitados como la Línea Amiga (800 0045), WhatsApp (62551122) y correo electrónico servicioalclientepty@interaseo.com.co

15. ¿En qué momento ENSA gestionará el cobro de la cartera morosa por aseo?

ENSA gestionará el cobro de la cartera morosa por aseo cuando la misma se encuentre vencida. ENSA sólo gestionará el cobro de la deuda que se genere a partir de las facturaciones generadas a partir de agosto de 2023.

16. ¿Puedo elegir pagar un servicio y el otro no?

ENSA en sus facturas gestionará el pago de la totalidad de los saldos incluyendo ambos servicios.

17. ¿Cuánto se va a ganar ENSA la facturación de los clientes de San Miguelito?

Lo importante es que los habitantes de San Miguelito son los que van a ganar al tener una empresa recolectora de residuos fortalecida por haber mejorado su capacidad de recaudo. Los términos de la contratación son similares a los que realizan las empresas privadas, y, por lo tanto, no están abiertos a divulgación.

18. ¿Cómo funcionará el pago con los clientes que son prepago en electricidad? / ¿Cómo podrá ver un cliente prepago su Tasa de Aseo en su recarga de electricidad?

Por el momento, este acuerdo de facturación conjunta no incluye el recaudo de la tasa de aseo para clientes con servicio prepago.

19. Si un cliente prepago vive en una casa de alquiler (o sea, varios medidores prepagos) ¿cómo se hará el cobro de recolección de basura en estos casos? ¿ellos tendrán que pagar por el servicio de recolección, aunque no lo hubieran hecho antes? ¿es la misma tarifa fija?

Por el momento, este acuerdo de facturación conjunta no incluye el recaudo de la tasa de aseo para clientes con servicio prepago.

20. ¿Cuál es el alcance de ENSA con la inclusión de la tasa de Aseo "Revisalud"?

ENSA solamente es el facturador y recaudador de la tasa de aseo. La responsabilidad en la prestación del servicio continúa siendo completa por parte Revisalud

21. ¿Quién será el responsable de asignar la tasa o tarifa de aseo que le corresponda al cliente, para su facturación?

La tasa de aseo será la misma que venían pagando en el recibo del IDAAN, no hay ajustes ni incrementos de tasas. Se debe recordar que las tasas están asignadas y reguladas por acuerdo tarifario municipal.

22. ¿Esta tasa de aseo es fija o puede tener variaciones en el año?

La tasa de aseo es fija y puede ser ajustada surtiendo el debido proceso que contempla la ley para efectos de ajustes de tasa de aseo.

23. ¿A qué clientes del Distrito de San Miguelito se les facturará la tasa de aseo?

A clientes con servicio postpago que reciban el servicio de Aseo por parte de Revisalud.

24. ¿Al solicitar un contrato nuevo con ENSA, se le va a cobrar al cliente un depósito de garantía adicional correspondiente al servicio de aseo?

No se le cobrará depósito de garantía adicional, quiere decir que la tarifa o tasa por el servicio de recolección de residuos no se tomará en cuenta para la estimación ni para la aplicación del Depósito de Garantía que ENSA solicita a sus clientes.

- 25. ¿Los descuentos especiales como Jubilados, Tercera edad, Discapacitados, Desc. Empleado, aplican también para la tasa de aseo?**
Si, este tipo de descuentos también aplican para la tasa de aseo.
- 26. ¿Se podrán realizar acuerdos de pago por deuda aseo? cuales serían las políticas que el cliente debe cumplir para solicitarlo?**
ENSA podrá realizar acuerdos de pago de deuda de tasa de aseo, y dicho procedimiento se realizará de acuerdo con las políticas de ENSA establecidas para tal fin.
- 27. ¿Si el cliente incumple con el pago de la letra/cuota del acuerdo de pago de aseo este se desactivará?**
Si el cliente incumple con el acuerdo de pago, será desactivado por sistema y la deuda volverá a su origen, en donde el cliente deberá cancelar el saldo total adeudado.
- 28. ¿Por qué se toma la decisión de que la facturación ya no será por medio del IDAAN sino por ENSA?**
Debido a la mayor oportunidad que ofrece ENSA a los usuarios para efectuar sus pagos, de tal manera que encuentren diversos puntos y mayores opciones para cancelar su facturación. Estamos seguros de que, gracias a la eficiencia de ENSA en la distribución de las facturas, será posible tener un mayor cubrimiento.
- 29. ¿ENSA y Revisalud son ahora una sola empresa?**
No. ENSA sigue siendo propiedad de la sociedad entre el Estado panameño y Grupo EPM; por su parte, Revisalud es propiedad del Grupo Interaseo.
- 30. ¿Hay algún interés político para hacer el cambio?**
No, el único interés de Revisalud al pasar la facturación de la tasa de aseo a la factura de ENSA es garantizar que todos sus suscriptores reciban la información de su pago a tiempo y que tengan más puntos en los que puedan hacer este pago.
- 31. ¿Por qué Revisalud no hace el cobro de manera directa?**
La ley estipula que se facture en el recibo de la luz y lo más eficiente para la empresa y los usuarios es hacer el cobro en el mismo recibo en el que se factura.
- 32. ¿Analizaron alguna opción diferente a ENSA para realizar la facturación?**
La ley 51 del 29 de septiembre de 2010, en los artículos 30 y 31 faculta al operador a facturar su servicio en el recibo de luz, y lo más eficiente para la empresa y los usuarios es hacer el cobro en el mismo recibo en el que se factura.
- 33. Si esto es así, ¿por qué se cobraba en la factura del IDAAN?**
Anteriormente el cobro del servicio se realizaba por el IDAAN pues desde el inicio de la concesión se había definido que así sería, es decir, el acuerdo de facturación conjunta con el IDAAN fue recibido por Revisalud de manera subrogada y fue un acuerdo celebrado antes de que entrara en vigencia la ley 51 del 29 de septiembre de 2010. Ahora se tiene la opción de facturar con el recibo de la luz y consideramos que es la manera más eficiente de realizar el proceso del cobro.
- 34. ¿La unión de Revisalud y ENSA se da por ser dos empresas de origen colombiano?**
No, primero hay que aclarar que no es una unión, es una contratación o acuerdo de facturación conjunta y segundo no tiene nada que ver con el origen de las empresas, es una coincidencia que sea ENSA la empresa concesionaria de la distribución y facturación de energía en San Miguelito.
- 35. ¿Existe alguna autoridad que regule los servicios de Aseo? ¿Esta autoridad dio su visto bueno a este cambio en la facturación?**
La entidad que regula la prestación del servicio de aseo es la AAUD (Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario) pero quien regula los términos del contrato de la concesión administrativa de la recolección y disposición final de los desechos en el municipio de San Miguelito es EL MUNICIPIO DE SAN MIGUELITO y este cambio fue socializado con la Alcaldía y el Concejo Municipal y cuenta con el visto bueno de las autoridades de San Miguelito.
- 36. Desde Revisalud han manifestado el tema de la falta de pago, ¿Ese es un motivo para efectuar el cambio del facturador?**
Con este nuevo acuerdo se pactó con la empresa de energía realizar gestión de cobro, lo cual nos va a ayudar a mantener controlada la morosidad.
- 37. ¿En cuánto espera Revisalud mejorar la facturación con este cambio? ¿Cuánto dinero estima recuperar?**

Revisalud busca con este cambio mejorar la cobertura de entrega de facturas, mejorar los canales de pago para mayor comodidad de los usuarios y mejorar la eficiencia en el recaudo. No se busca recuperar cartera morosa por medio de ENSA

38. ¿El hecho que de la facturación se cambie a ENSA, significa que el servicio de recolección de basura va a mejorar?

El cambio de facturador va a garantizar una mayor cobertura en la entrega de la factura y más opciones de puntos de pago para los usuarios, esto va a significar que la empresa va a contar con los recursos suficientes para prestar el servicio de manera eficiente.

39. ¿Si a los clientes les cortan la electricidad por falta de pago, también les suspenderán el servicio de recolección de basura?

No, el servicio de recolección de basuras no será suspendido. Sin embargo, si un cliente esta moroso con la factura de energía se le suspenderá el servicio de electricidad. Para reactivarlo, debe hacer un acuerdo de pago que incluya el total de la factura (Energía y Tasa de Aseo).

40. ¿Si un cliente mantiene deuda morosa de Aseo, pero está al día con ENSA se le cortará la luz al cliente?

No. Por el único motivo que puede cortarse el servicio de electricidad a un cliente es por la morosidad / falta de pago en su cuenta de electricidad.

41. Sabemos que hay una morosidad muy alta en el pago de recolección de basura. ¿esto se verá reflejado en la factura de ENSA?

No. ENSA no incluirá en su factura de energía eléctrica saldos de cartera morosa, correspondientes a la prestación del servicio de recolección de residuos, que se hayan vencido antes del inicio del Contrato pactado entre las Empresas.

42. Si un cliente mantiene morosidad con Revisalud ¿Dónde podrá solicitar información de su deuda?

Directamente en las oficinas de Revisalud y en los canales habilitados como la Línea Amiga (800 0045), WhatsApp (62551122) y correo electrónico servicioalclientepty@interaseo.com.co

43. ¿En qué momento ENSA gestionará el cobro de la cartera morosa por aseo?

ENSA gestionará el cobro de la cartera morosa por aseo cuando la misma se encuentre vencida. ENSA sólo gestionará el cobro de la deuda que se genere a partir de las facturaciones generadas a partir de agosto de 2023.

44. ¿Puedo elegir pagar un servicio y el otro no?

ENSA en sus facturas gestionará el pago de la totalidad de los saldos incluyendo ambos servicios.

45. ¿Cuánto se va a ganar ENSA la facturación de los clientes de San Miguelito?

Lo importante es que los habitantes de San Miguelito son los que van a ganar al tener una empresa recolectora de residuos fortalecida por haber mejorado su capacidad de recaudo. Los términos de la contratación son similares a los que realizan las empresas privadas, y, por lo tanto, no están abiertos a divulgación.

46. ¿Cómo funcionará el pago con los clientes que son prepago en electricidad? / ¿Cómo podrá ver un cliente prepago su Tasa de Aseo en su recarga de electricidad?

Por el momento, este acuerdo de facturación conjunta no incluye el recaudo de la tasa de aseo para clientes con servicio prepago.

47. Si un cliente prepago vive en una casa de alquiler (o sea, varios medidores prepagos) ¿cómo se hará el cobro de recolección de basura en estos casos? ¿ellos tendrán que pagar por el servicio de recolección, aunque no lo hubieran hecho antes? ¿es la misma tarifa fija?

Por el momento, este acuerdo de facturación conjunta no incluye el recaudo de la tasa de aseo para clientes con servicio prepago.

48. ¿Cuál es el alcance de ENSA con la inclusión de la tasa de Aseo "Revisalud"?

ENSA solamente es el facturador y recaudador de la tasa de aseo. La responsabilidad en la prestación del servicio continúa siendo completa por parte Revisalud

49. ¿Quién será el responsable de asignar la tasa o tarifa de aseo que le corresponda al cliente, para su facturación?

La tasa de aseo será la misma que venían pagando en el recibo del IDAAN, no hay ajustes ni incrementos de tasas. Se debe recordar que las tasas están asignadas y reguladas por acuerdo tarifario municipal.

- 50. ¿Desde qué fecha iniciará esta facturación?**
Agosto 2023.
- 51. ¿En qué parte de la factura se verá el cargo de la Tasa de Aseo? ¿También se verá en la factura electrónica? ¿Cómo se verá la factura de ENSA con el servicio de Revisalud?**
En la nueva factura de ENSA, la facturación de la tasa de aseo será fácilmente reconocible en la parte posterior de la primera página, hacia la mitad de esta. Este espacio estará identificado con el logo y los colores de Revisalud y tendrá su propia distribución de cargos. En la factura digital, se podrá identificar de la misma manera en el correo electrónico que les llega a los clientes de ENSA.
- 52. La parte donde dice “Total a pagar de esta factura” se ¿refiere a la suma total de ambos servicios?**
Sí, corresponde a la suma total de ambos servicios.
- 53. ¿El monto facturado de Aseo se verá desglosado en la factura por cargos, monto corrientes y adeudados?**
En la factura se podrá observar los cargos a mes corriente, ajustes, así como también los saldos morosos.
- 54. ¿Qué va a pasar con la deuda de ASEO que tienen los ciudadanos de San Miguelito?**
La facturación de Aseo iniciará desde CERO, esto quiere decir que en la primera factura de ENSA, los clientes verán sus saldos anteriores de aseo en cero.
- 55. Si la primera factura de Aseo llega en cero, ¿eso quiere decir que la deuda de la recolección de basura se le “perdonó” al cliente?**
No, esto no quiere decir que la deuda se le “perdonó” al cliente. El cliente podrá acercarse a Revisalud a revisar su estado de cuenta para entender el estado de su deuda generada en el acuerdo anterior.
- 56. ¿Me van a cobrar lo que debo de aseo con la factura de ENSA?**
No, en el recibo de energía solo se factura la tasa corriente del mes que corresponde y los valores que se generen desde dicha fecha en adelante.
- 57. ¿Se van a incrementar los valores del servicio de aseo?**
No, es solo un cambio de facturador no una actualización de tasas, se mantienen las tasas que se tenían en el recibo del IDAAN y para cualquier reclamación se mantendrán los puntos de atención al usuario de Revisalud que se ubicarán en las agencias de ENSA en San Miguelito.
- 58. ¿Se cobrará un interés por mora por atrasos en los pagos de tasa de aseo?**
Sí, se cobra un recargo por mora.
- 59. Para un cliente que recibe su factura por correo electrónico o SMS ¿También recibirá información de Revisalud?**
Así es, la información corresponderá a ambos servicios.
- 60. ¿Si el cliente quiere presentar un reclamo, queja o petición sobre el servicio de aseo o tasa asignada de aseo, que empresa debe atender el mismo ENSA o Revisalud? / Si no me recogen la basura, ¿con quién me quejo? / ¿En caso de algún problema o dificultad con el servicio de aseo, debo llamar a ENSA o a Revisalud?**
El responsable de la recolección y disposición final de residuos en San Miguelito seguirá siendo Revisalud, por lo cual cualquier reclamación sobre servicio o tasas de aseo debe hacerse directamente a las líneas dispuestas por Revisalud o presencialmente en los puestos de Revisalud en las agencias de ENSA.
- 61. ¿Cuáles son los canales de presentación de quejas y reclamos en Revisalud?**
Presencialmente puede hacerse en los puntos de atención al cliente en las dos agencias que tiene ENSA en San Miguelito (Los Andes y Villa Lucre) y también pueden dirigirse directamente a las oficinas de Revisalud en milla 8, así como en los canales habilitados como la Línea Amiga (800 0045), WhatsApp (62551122) y correo electrónico servicioalclientepty@interaseo.com.co allí se recibirán todos los PQRS.
- 62. ¿Tiene Revisalud Centros de Atención al Cliente físicos? Mencionar sitios y horarios.**
Sí, en las agencias de ENSA en San Miguelito se contará con el centro de atención en Los Andes y a partir del 2024 se tendrá atención en la agencia de Villa Lucre, adicional mencionar la atención en la agencia actual propia que sigue en funcionamiento.
- 63. ¿Un cliente podrá pagar el servicio de aseo de Revisalud en los mismos Centros de Pago de ENSA? Mencionarlos.**

Los clientes de REVISALUD podrán usar toda la red de recaudadores que actualmente tiene ENSA, esto incluye las agencias de atención al cliente que cuentan con puntos de pago activos. Entre los puntos de pagos que dispone ENSA, se encuentra:

- ✓ Banca en línea.
- ✓ Pago por cargo directo a sus tarjetas de crédito VISA o MasterCard de SCOTIABANK
- ✓ Cajeros automáticos, puede realizar su pago en cualquier ATM a nivel nacional, el mismo se reflejará de forma inmediata en nuestro sistema.
- ✓ Centros de atención al cliente.

64. Si un cliente mantiene morosidad con Revisalud ¿Dónde podrá solicitar información de su deuda?

Podrá contactarlos directamente en las oficinas de Revisalud en Milla 8, así como en sus líneas de atención o en los puestos de atención a los usuarios.

65. ¿El cliente podrá pagar su saldo facturado de aseo, también en las taquillas propias de Revisalud o solo puede hacerlo en los centros autorizados de ENSA? / ¿Si el cliente desea pagar o abonar a su saldo de aseo únicamente, podrá realizarlo en cualquier centro de pago de ENSA o uno en específico?

No, la factura se debe de pagar el total en los canales electrónicos y puntos de pago habilitados para pago de facturas de ENSA. Pero en las taquillas propias se podrá realizar el pago de la cartera que se tiene del acuerdo anterior.

66. ¿Puede un cliente recibir información de Revisalud a través de los canales de atención de ENSA?

REVISALUD será la única responsable de atender los reclamos, quejas, peticiones y solicitudes que presenten los clientes, por motivos relacionados con la tarifa o tasa por el servicio de recolección de residuos y la prestación de estos servicios.

67. ¿Dentro del contrato de luz actual de ENSA para un nuevo cliente existirá alguna cláusula donde se indique que se incluirá el cobro de la tasa de aseo en la facturación?

Dentro del contrato de luz actual de ENSA no existirá una cláusula ya que ENSA no es el prestador del servicio de ASEO.

68. ¿Puedo hacer un arreglo de pago de la morosidad de Revisalud en las oficinas de ENSA?

Sí. Contaremos con un punto de atención inicialmente en la sede de ENSA de Los Andes, donde podremos resolver las dudas de los usuarios o llegar a acuerdos de pagos, pero solo de la morosidad en que se incurra después del 13 de agosto de 2023.