

## RESOLUCIÓN N° 0451 -

**“Por medio de la cual se adopta el Manual General de Cobro Coactivo de Empresas Públicas de Armenia ESP.”**

**El Gerente General de Empresas Públicas de Armenia ESP, en uso de sus facultades legales, estatutarias y en especial las conferidas en el Acuerdo 013 de octubre 30 de 2007 y**

### CONSIDERANDO

Que Empresas Públicas de Armenia ESP., es una empresa dedicada a la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios esenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Armenia Quindío, actividades que viene llevando bajo los parámetros definidos por la Constitución, las Leyes y las demás Normas que la rigen.

Que es indispensable construir un manual que defina de manera integral el Cobro Coactivo de Empresas Públicas de Armenia ESP, en adelante EPA, que parta del cumplimiento de los fines esenciales del Estado Social y de Derecho, sin menoscabar los contenidos de nuestra Constitución política, que no ponga en riesgo los intereses legítimos de EPA, y que, de contera, nos garantice una eficiente actividad de recuperación y normalización de cartera corriente y morosa.

Que es menester de EPA acogerse a los diferentes postulados definidos en la Ley 142 de 1994, sus normas reglamentarias, regulatorias y residuales, con relación al manejo integral del recaudo, la cartera corriente y morosa. En ese mismo sentido, es necesario acoger los contenidos normativos de disposiciones como la Ley 901 de 2004, que modificó la ley 716 de 2001, así como sus correspondientes decretos reglamentarios.

Que de acuerdo con lo expuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), Oficina Jurídica, a través del concepto SSPD No.364 de 2012, los asuntos de cartera y sus políticas propias e impropias no son competencia de la SSPD, luego, tales actos, son propios de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y los mismos, no están sometidos a control previo del órgano de control, inspección y vigilancia y hacen parte del manejo ordinario de sus asuntos: “De conformidad con lo establecido en el parágrafo primero del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **no puede exigir que los actos o contratos de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos se sometan a su aprobación previa**; porque ello podría configurar extralimitación de funciones, así como la realización de actos de



coadministración a sus vigiladas”. Se determina así, que es una competencia de los máximos órganos de dirección de las Empresas Prestadoras del Servicio.

Que ni la Ley 142 de 1994, ni la Ley 689 de 2001, contemplan restricciones respecto de las políticas que deben adoptar las Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos para la recuperación de cartera. En consecuencia, cada una de estas, tienen la libertad para establecer mecanismos de recaudo de cartera corriente y morosa.

Que para facilitar el cumplimiento a los suscriptores y/o usuarios de sus obligaciones económicas o dinerarias, la recuperación de la cartera morosa y el acceso a los Servicios Públicos Domiciliarios; el ordenamiento jurídico colombiano ha facultado o exhortado a las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, para que implementen sistemas de normalización de los saldos en mora de las facturas de venta por Servicios Públicos Domiciliarios.

Que la Corte Constitucional, en la Sentencia C-389 de 2002 señaló el alcance del artículo 96 de la ley 142 de 1994, en cuanto se refiere a la prerrogativa de las Empresas Prestadoras de cobrar, rebajar o exonerar a los usuarios del pago de intereses moratorios o hacer convenios con los deudores en esta materia, así como el de indicar, que en cuanto se refiere a los usuarios y/o suscriptores del sector residencial, no se les podrá cobrar un interés diferente al civil.

Que de conformidad con los artículos 140, 141 y 142 de la Ley 142 de 1994, modificados por la Ley 689 de 2001, la suspensión del servicio por parte de las Empresas de Servicios Públicos, procede por incumplimiento del Contrato en los eventos señalados en el Contrato de Condiciones Uniformes y en todo caso, por falta de pago en las condiciones que señale EPA, sin exceder de dos (2) períodos de facturación en el evento que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando la facturación sea mensual. En este caso, se trataría de una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, hasta tanto el usuario cumpla con la obligación de pago de las facturas.

Que además existen otros escenarios jurídicos que de una u otra forma se han ocupado de algunos temas de Cobro Coactivo, siendo ellos: El Decreto 3130 de 2004 (Reglamentario de la Ley 820 de 2003 denuncia del Contrato), Decreto 302 de 2000; modificado por el Decreto 229 de 2002 donde establecen técnicas y algunas comerciales para el Sector de Acueducto y Alcantarillado, Resolución CRA 294 de 2004 cobros indebidos o inoportunos, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013, la Resolución CRA 424 de 2007 metodología para calcular el valor del Corte y Reconexión y la Resolución CRA 151 de 2001.

Que por consiguiente, las Empresas Prestadoras pueden establecer en el Contrato de Condiciones Uniformes las situaciones en que realizarán el reporte a las centrales de riesgo, cumpliendo además con las disposiciones regulatorias respectivas y la Ley 1266 de 2008, por medio de la cual se dictaron disposiciones generales del hábeas data y el manejo de la información



0451 -

contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios". (Concepto Unificado SSPD- OJU- 2009-03). Así mismo, deben tenerse en cuenta los contenidos normativos de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos.

Que de otra parte, existe una fuerte consolidación de precedente constitucional en materia de Servicios Públicos Domiciliarios por parte de la Honorable Corte Constitucional, en especial en el tema relacionado con la obligación de dar por terminado en el Contrato de Condiciones Uniformes-CCU por el incumplimiento reiterativo en las obligaciones económicas de los usuarios que afectan gravemente los intereses de las Empresas Prestadoras, y en el riesgo de no poder efectuar el cobro de cuentas que tengan edad superior a tres meses, tal y como lo dejó claro en la sentencia T 541 de 2013, en la que además de hacer un análisis interesante del agua, el acceso al agua, las condiciones y características mínimas del agua, deja en claro que la negligencia del operador en efectuar el cobro de los saldos en mora no puede trasladarse al accionante más allá de los límites definidos en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

## RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO.** Adoptar el Manual General de Cobro Coactivo de -Empresas Públicas de Armenia ESP., que regulará totalmente las actividades de financiación de EPA y que tendrá en cuenta, para todos los efectos legales, las siguientes definiciones:

**Cartera:** Toda obligación originada de la prestación del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a favor de la Empresa cuyo plazo para el pago se encuentre vencido.

**Corte del servicio de acueducto.** Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.

**Factura de servicios públicos.** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Dicho Manual General de Cobro Coactivo, quedará así :

### Financiaciones de cartera vencida

#### 1.1 Requisitos para la financiación.

- Demostrar la relación legal que se tiene con el predio donde se prestan los servicios. Esta puede ser: Propietario, Arrendatario, Poseedor, Tenedor y las demás que contemple la legislación vigente.



- b. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante y del Codeudor
- c. Firmar el pagaré con carta de instrucciones
- d. Aceptar posibilidad de reporte a centrales de riesgo en caso de incumplimiento del acuerdo de financiación o de pago.
- e. Aceptar posibilidad de reporte al boletín de Deudores del Estado.

### 1.2. Autorización de pagaré con carta de instrucciones.

Para poder acceder a la financiación de las deudas derivadas de prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, será necesario que las personas otorguen a favor de EPA, título valor (Pagaré en blanco), con carta de instrucciones, pagaré que contendrá las condiciones propias del Código del Comercio definidas a partir del artículo 709.

**Parágrafo. Retorno del Pagaré.** Una vez cancelada la obligación que estaba financiada, es cuando se hubiere cumplido cabalmente con el pago de las cuotas que fueron objeto de financiación, EPA deberá proceder con la devolución del pagaré, incluidas las instrucciones en blanco.

El pagaré será entregado solamente a su otorgante o a su apoderado, siempre y cuando medie poder debidamente autenticado ante Notario Público con una fecha de vigencia no mayor de diez (10) días calendario, sin perjuicio de la validez de los poderes generales otorgados mediante escritura pública.

**1.3. Valores mínimos de cuotas iniciales y plazos máximos de financiación,** De conformidad con el Estrato Socio-económico asignado, al predio donde se efectúa la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, se hará de la siguiente manera:

#### Plan de Financiación para todos los suscriptores y/o usuarios con Uso Residencial (Estrato Socio Económico) de Empresas Públicas de Armenia ESP

Tiempo en meses			De 3 a 7 meses	De 8 a 14 meses	De 15 a más meses
Residencial Estrato Socio-Económico	% de intereses mensuales	Cuota Mínima Inicial	No. de cuotas Máximas	No. de cuotas Máximas	No. de cuotas Máximas
1	0.0 %	5 %	60	96	96
2	0.0 %	5 %	24	60	96
3	0.0 %	5 %	24	60	60
4	0.5 %	10 %	6	12	24
5	0.5 %	10 %	6	12	24
6	0.5 %	10 %	6	12	24



**1.3.1. Valores Mínimos de cuotas iniciales y plazos máximos de financiación.** De conformidad con la clase de uso asignada al predio donde se efectúa la prestación del servicio diferente al Uso Residencial, se tendrán en cuenta los siguientes elementos de la tabla:

**Plan de Financiación para todos los suscriptores y/o usuarios con diferente al Uso Residencial (Estrato Socio Económico) de Empresas Públicas de Armenia ESP**

Clase o Uso	Tiempo en meses		De 3 a 7 meses	De 8 a 14 meses	De 15 a más meses
	% de intereses mensuales	Cuota Mínima Inicial	No. de cuotas Máximas	No. de cuotas Máximas	No. de cuotas Máximas
Comercial	1.0 %	10.0 %	6	12	24
Industrial	1.0 %	15.0 %	6	12	24
Oficial	1.0 %	20.0 %	6	12	24
Especial	1.0 %	10.0 %	6	12	24
Provisional	1.0 %	30.0 %	6	12	24
Pequeños	1.0 %	10.0 %	6	12	24
Grandes	1.0 %	15.0 %	6	12	24

**1.4. Pagos parciales del Servicio**

- 1.4.1 Solo se expedirán pagos parciales del Servicio para facturas con edad hasta dos (2) meses.
- 1.4.2. Si la factura tiene edad uno (1) mes, el valor del pago parcial del Servicio deberá ser igual al total de la factura.
- 1.4.3. Si la factura tiene edad dos (2) meses, el valor del pago parcial del Servicio deberá cubrir el valor total de la factura del mes anterior, más el valor correspondiente a los intereses de mora de dicho mes, así como un pago mínimo del contenido de la segunda factura del 20%.
- 1.4.4. Si el usuario presenta mora por más de tres meses deberá efectuar un acuerdo de financiación respaldado en pagaré con carta de instrucciones.

**Parágrafo primero.** Se excluyen de las reglas anteriores los siguientes casos:

- 1.4.5. Ser usuario del estrato uno (1), dos (2) y tres (3), usuarios con los que se tendrá deferencia para permitirles un pago inferior a lo de la primera factura siempre que medie solicitud de la parte interesada en ese sentido, y se demuestre ser beneficiario del SISBEN (carnet vigente).
- 1.4.6. Hallarse en proceso de reclamación donde justamente se esté reclamando todo lo facturado.



- 1.4.7. Hallarse en condiciones de pobreza extrema o en incapacidad de pago debidamente probada, aunque sea de manera sumaria, siendo la carga de esa prueba del solicitante, condición que deberá demostrarse con afiliación al SISBEN (carnet vigente), ser beneficiario del programa de familias en acción, u otra modalidad de asistencia y estado bienestar.

**Parágrafo segundo.** Se faculta al Profesional Universitario I, encargado de la actividad de Cobro Coactivo y al Director Comercial, para autorizar y generar pagos por fuera de los parámetros descritos en los tópicos anteriores, siempre y cuando medie justificación razonable, debidamente probada, y amparada en documento interno.

Cada pago que sea autorizado, deberá estar inmerso en un recibo con consecutivo que deberá ser elaborado, estar normalizado en el Sistema Integrado de y autorizado por el coordinador Profesional Universitario I, encargado de la actividad de Cobro Coactivo y visto bueno del Director Comercial.

### 1.5 Incumplimiento de las financiaciones y procedimiento de Cobro Persuasivo y Coactivo.

- 1.5.1. Tendrá lugar el incumplimiento de las financiaciones o pago de la obligación, cuando el suscriptor y/o usuario, llegue a acumular tres (3) periodos en mora de los saldos financiados, sin perjuicio de la cartera corriente.
- 1.5.2. Las financiaciones quedan excluidas de ser discutibles en sede de la vía administrativa, por tratarse de asuntos ajenos a los dispuestos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 o las que lo adicionen, sustituyen o modifiquen y por someterse a la voluntad privada de las partes, razón por la cual esas financiaciones se registrarán en todo y en parte, por las normas propias del Código Civil y el Código de Comercio. (Concepto No SSPD 364 de 2012).
- 1.5.3 Para los suscriptores y/o usuarios de los estratos 4, 5 y 6, y de los usos industrial y comercial que presenten incumplimiento, se les aplicará las acciones de Cobro Persuasivo y Cobro Coactivo de ser necesario, sin perjuicio del reporte a las centrales de riesgo estipuladas en el Artículo Octavo de la presente Resolución.

### 1.6. Proceso responsable de las Actividades de financiaciones.

La responsabilidad de las actividades de Financiación de deudas estará a cargo de la Dirección Comercial, en cabeza del Líder de Proceso y el coordinador del Grupo de Cartera, el encargado del mantenimiento, seguimiento y mejoramiento continuo de las actividades de Financiaciones. Así mismo, deberán velar por que se cumpla el Manual General de Cobro Coactivo en los demás equipos de trabajo, que por requerimiento del servicio, deban realizar financiaciones, estos equipos de trabajo son:

- 1.6.1. Personal de la Dirección Comercial, ubicado en el primer piso del CAM - Centro de atención al Usuarios



0 4 5 1 -

- 1.6.2. Personal de la Dirección Comercial, que pueda o llegue a desplazarse, a los diferentes sitios de la ciudad para atender a la comunidad, si esta dentro de su competencia.
- 1.6.3. El Profesional Universitario I, encargado de la actividad de Cobro Coactivo, será el coordinador del grupo de Cobro Coactivo adscrito a la Dirección Comercial.
- 1.6.4. Será el coordinador del grupo de Cobro Coactivo el encargado de socializar y capacitar a los funcionarios de los grupos de trabajo descritos anteriormente, en cuanto al Manual General de Cobro Coactivo.
- 1.6.5. Ningún funcionario podrá realizar labores relacionadas con Cobro Coactivo, sin que previamente se acredite la respectiva capacitación de la que trata el ítem anterior.
- 1.6.6 Las actividades de formación y capacitación, relacionados con temas de Cobro Coactivo, deberá estar alineado con los procedimientos establecidos en el Proceso de Gestión Talento Humano para tales fines.

**PARAGRAFO:** Lo anterior, sin perjuicio de las competencias asignadas por condición natural y ejercicio de sus cargos al Director Comercial y/o los profesionales a los que se les ha asignado dichas funciones o actividades, establecidos dentro de su manual de funciones y facultades legales para el trámite de PQR's.

**1.7. Financiación de instalaciones domiciliarias, medidores, obra civil, accesorios hidráulicos, y demás elementos y servicios.**

- 1.7.1. Financiación para suscriptores que no sean Empresas Constructoras, EPA podrá financiar el costo de las instalaciones o reparaciones efectuadas sobre las acometidas y los materiales utilizados en estos trabajos; dichas financiaciones se deberán ajustar a los siguientes parámetros:
- 1.7.1.1 Los suscriptores y/o usuarios, podrán solicitar plazos más cortos que los mínimos establecidos en el cuadro anterior.

**Plan de Financiación de Materiales para todos los suscriptores y/o Usuarios Residenciales de Empresas Publicas de Armenia ESP**

Estrato Residencial	% Interés Mensual	Cuota Inicial	No. de Cuotas Máximo
1	0.0 %	10 %	18
2	0.0 %	10 %	18
3	0.0 %	10 %	18
4	0.5 %	25 %	12



0451 - . . .

5	0.5 %	25 %	6
6	0.5 %	25 %	6

1.7.1.2 La financiación de deudas para Empresas Constructoras, indistintamente si su naturaleza es natural o jurídica, el cobro de instalaciones domiciliarias y medidores, se efectuará solo a través de la matrícula provisional, que se abre para la ejecución de la construcción, tales cobros se harán en una sola cuota, y no podrá darse paz y salvo al constructor, menos aún, podrá darse apertura a cuenta definitiva o matrículas de cuentas hijas, cuando se encuentre pendiente el pago de alguno de esos elementos.

Será necesario que el provisional se encuentre a paz y salvo para la generación de matrículas, ejecución de las acciones de apertura de las matrículas de cuentas hijas y/o definición de matrícula definitiva.

### 1.8. Intereses.

La tasa de interés que se aplicará a estas financiaciones, será la máxima permitida por la Ley y será equivalente a la Tasa de Interés que se aplica a la mora en las facturas y a las financiaciones de cartera vencida.

**ARTICULO SEGUNDO.** Regular totalmente el proceso de Notas Débito y Crédito, el cual quedará así:

### 2. Notas Débito y Crédito:

Se aplicarán los sucesos de cartera (notas débito y crédito) mediante el diligenciamiento del formato creado para tal efecto y que se encuentra Normalizado en el Sistema Integrado de Gestión de EPA, o de no existir en el momento del establecimiento de esta política o de ser necesario sus ajustes, deberá asegurarse su ajuste por parte del Director Comercial.

Dicho documento tendrá Incluida la firma del funcionario que lo diligencia.

Finalmente será remitida al Grupo de Cobro Coactivo donde su coordinador verificará y hará la respectiva novedad de cartera, y por último se procederá a grabar en el Sistema Comercial la correspondiente novedad.

2.1 Pasos a seguir de acuerdo con el monto de las Notas Crédito, generadas por acciones de manejo de cartera o financiación de deudas.

2.1.1. Cuando el valor de las notas crédito sea igual o menor a un Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (S.M.L.M.V) e inferiores a cinco (5) (S.M.L.M.V), se deberá citar al Grupo de cartera conformado por funcionarios que designe el Director Comercial para tal fin.

*[Firma manuscrita]*



0451

**2.1.2** Cuando una nota crédito sea por un valor igual o superior a seis (6) (S.M.L.M.V) y hasta diez (10) (S.M.L.M.V) además de los requisitos anteriores, Grupo de cartera deberá solicitar aprobación del Director Comercial.

**2.1.3** Cuando la devolución sea mayor a diez (10) (S.M.L.M.V), el Director Comercial deberá solicitar aprobación de Gerente General.

**ARTICULO TERCERO.** Regular totalmente la Actividad de Corte y Reconexión el cual quedará así:

**3.-Política para las actividades de Corte y Reconexión.** El corte del servicio de agua potable encuentra su legitimidad en los principios de suficiencia financiera, onerosidad, equilibrio contractual, y continuidad del servicio; por ende EPA tiene establecido dentro de su Contrato de Condiciones Uniformes, y de acuerdo con lo contemplado en los Artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 o las que lo adicionen, sustituyen o modifique, ejecutar el corte del servicio de acueducto a aquellos usuarios y/o suscriptores que llegando a una deuda con edad de (2) meses, no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado por EPA.

**3.1. Edad para realizar el corte.** Se establece que el corte se hará para todos los usuarios y/o suscriptores de Clases de Uso Residencial de Estratos Socio-económicos 1, 2 y 3 en edad dos (2) meses, para los usuarios de clase de uso residencial de estratos 4, 5, y 6, industrial. Comercial, Oficial, Provisional, Especial y Áreas Comunes se hará el corte del servicio en edad uno (1) mes.

**3.2. Valor de las Actividades de corte y Reconexión del Servicio.** El valor de las Actividades de corte y Reconexión del Servicio es el resultado de aplicar la fórmula definida en la metodología que trae la Resolución CRA 424 de 2007 (Corte 2.4% del S.M.L.M.V y la Reconexión 2.2% del S.M.L.M.V)

**3.3. Plazo máximo para pago.** Vencido el plazo, sin que se confirme el pago de las facturas pendientes, EPA procederá con la generación de las órdenes de corte y a partir de ese momento, se considera legal el cobro de las Actividades de Corte y Reconexión.

Por tal motivo, EPA cobrará el valor las Actividades aunque el usuario se oponga al corte, de conformidad con los Artículos 96 y 147 de la Ley 142 de 1994 o las que lo adicionen, sustituyen o modifique, desde el momento en que el operario dispuesto para tal fin llegue al predio a ejecutar la labor, siempre será indispensable que en caso de oposición el operario manifieste bajo la gravedad del juramento tal situación, pues la consecución de dos testigos para refrendar el hecho de la oposición se torna en una condición imposible de cumplir, por consiguiente, deberán ajustarse los formatos de constancia de corte en tal sentido, es decir deberán contemplar la novedad de la gravedad del juramento.



0451 -

En los casos en que la EPA celebre un contrato para la ejecución de las Actividades de Corte y Reconexión y se presente la oposición del suscriptor y/o usuario, que sean convalidados por el contratista con su correspondiente firma y en la eventualidad de que se omita esta condición, ese corte será descontado del contrato suscrito para el efecto.

Así mismo, será responsabilidad del Director Comercial exigir a la empresa contratista de las Actividades de Corte y Reconexión, que en adelante ejecute con EPA, se cuente con la correspondiente evidencia fotográfica y documental en la que se pueda demostrar la ejecución de las actividades aludidas, con el respectivo registro de fecha y hora.

**ARTICULO CUARTO.** Regular integralmente el proceso de cortes especiales, el cual quedara así:

#### 4.1. Cortes Especiales.

Implementese con la presente Resolución, la Actividad de Cortes Especiales del Servicio con el fin de mitigar el uso no autorizado del Servicio de Acueducto, y como herramienta para la recuperación de Cartera Morosa. Dicho Actividad será aplicable en aquellos casos donde a los usuarios y/o suscriptores, se les ha suspendido y/o cortado el Servicio en repetidas ocasiones y estos han procedido a vulnerar el sistema de corte.

#### 4.2 Valor las Actividades de Corte y Reconexión Especial con Epóxico.

El valor unitario de la Reconexión para un corte especial será de 29 % S.M.L.M.V, este valor tiene incluido el cobro del corte especial, los materiales y mano de obra necesarios para la Reconexión. El valor de esta Reconexión será cobrado por la empresa, mediante la respectiva Orden de Trabajo remitida por el grupo de Cobro Coactivo adscrito a la Dirección Comercial mediante el Sistema de información Comercial.

**ARTICULO QUINTO.** Regular completamente las acciones de castigo de cartera morosa, el cual quedará así:

#### 5.1. Castigo de Cartera Morosa.

Asígnese la competencia para depurar oficiosamente la Cartera dando alcance y aplicación a la Resolución CRA 294 de 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013, en concordancia con el Artículo 148 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo dispuesto en los Artículos 31, 32 y 132 de la Ley 142 de 1994 o las que lo adicionen, sustituyen o modifique, al Comité de Cartera.

La cartera a depurar oficiosamente será la de aquellas cuentas que contengan: cobros indebidos por servicios no prestados, lotes o demoliciones que no tengan posibilidad de cobro jurídico, cartera inactiva, facturación de consumos irreales o inexistentes,



0 4 5 1 -

cargos fijos facturados después de lote en que se debió haber cortado el servicio y resuelto unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos por parte de EPA, y los correspondientes recargos por mora generados por el cobros no autorizados. Sin perjuicio de la depuración que se realice a través del proceso de reclamación.

**5.2** -El Comité de Cartera de EPA también podrá adelantar procesos de castigos de cartera por fenómenos o escenarios jurídicos diferentes a las anteriores, tales como prescripción de obligaciones o caducidad de las acciones ejecutivas de cobro, o situaciones jurídicas similares o semejantes, siempre que medie autorización expresa del Gerente General para que este último, defina las condiciones en que se aplicara tales condiciones especiales de acuerdo con las facultades conferidas.

**5.3.**- Para adelantar el trámite de castigo de cartera es indispensable que se tengan los soportes documentales respectivos, siendo parte de ellos, sin que por esa condición deban entenderse como taxativos y conjuntos:

1. Registro de edades en mora para el caso de prescripción.
2. No identificación plena del deudor real.
3. Obedecer a cobros de cargos fijos facturados después de la edad 24 meses.
4. Obligaciones que no tengan identificado al deudor.
5. Reporte histórico de cortes del servicio.
6. Que se haya intentado ofrecer a una normalización de la cartera morosa a través de alternativas de descuento de capital que tengan la respectiva evidencia documental (oficio dirigido al usuario para el efecto o registro de llamadas).
7. Soporte jurídico interno comercial donde conste la imposibilidad de cobro de la obligación por las diferentes razones que puedan aplicarse de conformidad con las leyes de saneamiento.

**PARAGRAFO. Posibilidad previa de recuperación de Cartera Morosa que puede ser objeto de castigo.**

Hasta antes de que la cartera morosa que pretenda ser llevada para castigo al Comité de Cartera, se le dan facultades al Director Comercial para que pueda normalizar esa cartera a través de Acuerdos de Pago que incluyan la posibilidad de descuento de capital, cuando frente a ello medie solicitud por parte de un usuario de querer reconocer su deuda de manera voluntaria y libre de apremio. En caso de presentarse esa condición el Director Comercial deberá levantar la correspondiente Acta de Acuerdo de Pago de la obligación, en todo caso para poder aplicar ese beneficio deberá hacerse valer el pago de contado.

**ARTICULO SEXTO.** Regular totalmente la actividad de recaudo el cual quedará así:

**6.1 Recaudo:** La EPA debe garantizar que el recaudo de su Facturación Mensual proveniente de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto,



Alcantarillado y Aseo, se realice dentro de los estándares legales (Artículos 140 y 147 de la Ley 142 de 1994), sin perjuicio, de las prerrogativas que sobre el tema le den las demás leyes, y de las condiciones comerciales que define EPA en relación con la oportunidad, agilidad, facilidad, disponibilidad, multiplicidad, comodidad y seguridad.

La EPA podrá celebrar todo tipo de convenios con entidades de Derecho Público o Privado, de reconocida idoneidad, experiencia, capacidad y calidad de servicios para el recaudo de su facturación mensual proveniente de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Estos convenios deben celebrarse solo con entidades del sistema financiero vía reciprocidad.

**6.2. Acciones frente a pagos equivocados o erróneos.** La EPA responde porque cada uno de sus usuarios y/o suscriptores, se encuentre debidamente identificado a través de un número de Matrícula Comercial, número que jamás se encontrará asignado a más de un suscriptor.

En ese orden, EPA no se hará responsable por los errores cometidos por los usuarios al momento de hacer sus pagos (pagos de facturas equivocadas), ni hará ajustes de cartera (notas débito y crédito) para solucionar este tipo de eventos de sus clientes.

**ARTICULO SEPTIMO. Regular totalmente la asignación de permisos en el software y usuarios que atenderán las gestiones de Cobro Coactivo.**

#### 7.1 Permisos y usuarios.

A continuación se relacionan los roles y/o cargos del personal que tendrá permisos en el software para el uso del módulo de Cobro Coactivo:

- 7.1.1. Financiaciones: Personal del software y personal de Cobro Coactivo
- 7.1.2. Abonos de capital: Personal del software y personal de Cobro Coactivo.
- 7.1.3. Corte: Personal de Cobro Coactivo
- 7.1.4. Reconexiones: Personal Administrativo del Sistema de Información Comercial, Personal de la Línea 116 y Funcionarios de Cobro Coactivo.
- 7.1.5. Novedades de Cartera: Personal de Cobro Coactivo.

**ARTICULO OCTAVO. Regular totalmente las acciones de cobranzas el cual quedara así:**

**8.1 Duplicado de factura:** La expedición de un duplicado de Factura en EPA tendrá un valor de Mil pesos \$ 1.000, y cada año el valor será incrementado por el valor del año anterior mas el valor multiplicado por el IPC con aproximación a la centena superior para la expedición de todos los duplicados de la factura.

#### 8.2. Cobro Persuasivo.

\$



0451

- 8.2.1. Implementétese el Cobro Persuasivo en el momento que el usuario acumule tres (3) o más facturas sin cancelar, y asígnese la responsabilidad de la gestión de esta actividad al coordinador de Cobro Coactivo.
- 8.2.2. EPA realizará tal actividad a través del personal propio y/o a través de un tercero que pueda llegar a ser contratado para el proceso de recuperación de cartera en modalidad de Cobro Prejudicial y Judicial.

### 8.3. Cobros Coactivos.

8.3.1 Son aquellos que se adelantan en uso de las competencias de Jurisdicción Coactiva dada por la Ley 142 de 1994 a las Empresas Industriales y Comerciales de Servicios Públicos Domiciliarios, en las que encaja EPA y con el que se busca que la obligación que sea clara, expresa y exigible, respaldada en un pagaré, se haga efectiva a través de la facultad de hacer nuestros propios cobros, sin perjuicio del uso de la vía ordinaria.

**8.3.2 Reglas a las que se someten los Cobros Coactivos.** Si no se logra la normalización de la cuenta a través del Cobro Persuasivo, EPA procederá hacer valer las prerrogativas de la cláusula aceleratoria, estipuladas en la Carta de Instrucciones del Pagaré y hará traslado del Acuerdo de Pago (respaldado en pagaré), para que se inicie el Cobro Coactivo directamente por EPA, o a través de la Persona Natural o Jurídica que se llegue a contratar, para hacer valer la obligación a través del proceso Prejudicial y Judicial.

En todo caso, EPA dará prioridad a la interposición de acciones jurídicas con los mismos parámetros de clases de uso, estratos y ubicación geoeconómicas mencionadas en el artículo 9.3, de la presente Resolución, Cobro Prejudicial y Jurídico.

El plazo para el inicio de las acciones ejecutivas no podrá ser superior a 30 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente, en el que el responsable Cobro Persuasivo remita el aviso de incumplimiento al encargado de la actividad interna o externa de EPA que tenga bajo su responsabilidad tal tarea empresarial. Los gastos que generen los cobros de orden ejecutivo serán cubiertos por el deudor dentro del respectivo Proceso Judicial o Administrativo.

**8.3.3. Acción de Cobro Coactivo y/o Jurídico.** Este se aplicará para todos los Usuarios Residenciales de los Estratos Socioeconómicos 4, 5 y 6 y que la deuda sea igual o superior a 1,6 S.M.L.M.V.

**8.3.4. Se aplicará la acción de Cobro Coactivo y/o Jurídico a los deudores que pertenezcan al Sector Comercial.** Esta medida se aplicará solamente para aquellos usuarios comerciales que desarrollen actividades de comercio o mercantiles que se encuentren ubicados en zonas geoeconómicas.



0451

**8.3.5. En cuanto la acción de Cobro Coactivo y/o Jurídico a los deudores que pertenezcan al Sector Industrial.** En todos los casos se procederá a realizar el Cobro Coactivo o Jurídico sin consideración de orden alguno, siempre que se encuentre vencido el plazo de Cobro Persuasivo y que no se haya obtenido una normalización de los saldos en mora.

**8.3.6. En cuanto la acción de Cobro Coactivo y/o Jurídico a los deudores que pertenezcan al Sector Especial u Oficial.** Se aplicará la misma consideración que para el Sector Industrial, sin perjuicio de que para los suscriptores del Sector Oficial se haga uso de la herramienta que trae el Artículo 12 de la Ley 142 de 1994 o las que lo adicionen, sustituyen o modifique.

**8.4. Reporte a Centrales de Riesgo.** EPA hará uso de esta herramienta de Reporte a las Centrales de Riesgo, en la medida en que no exista Norma Constitucional o Legal alguna que se lo prohíba, por su condición de Empresa Prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios; sin embargo, si es deber de la misma indicar que para poder efectuar el reporte, se deberá dar cumplimiento a todo lo dispuesto y que sea aplicable en la Ley 1266 de 2008, respecto del Habeas Data y la Ley 1581 de 2013 sobre protección de datos o las que lo adicionen, sustituyen o modifique.

**8.4.1. Criterio para el reporte a las Centrales de Riesgo Privadas.** El criterio para reportar a un suscriptor a las Centrales de Riesgo Privadas será la Edad de la Deuda, según lo estipulado en el Artículo 2.5.

Clase de Uso	Edad de la deuda en meses para ser reportado a las Centrales de Riesgo
Residencial Estratos Socio-económicos 1, 2, 3, 4, 5 y 6	6
Comercial	
Industrial	
Oficial	
Provisional	
Especial	
Áreas Comunes	

Para el reporte a las Centrales de Riesgo, lo necesario es que se cumplan las condiciones fijadas con anterioridad, sin perjuicio de las condiciones que deben cumplirse para que se proceda a usar la herramienta de reporte al Boletín de Deudores Morosos del Estado, cuyas condiciones son especiales, diferentes y se acogerán más adelante.

Conforme a lo anterior, EPA a través del Director Comercial, procederá a reportar ante las Centrales de Riesgo a las Personas Naturales o Jurídicas que incumplan los acuerdos de pago o financiación, siendo necesario que en tales acuerdos quede

*[Firma]*



0451-

estipulada de forma expresa la autorización de reporte a tales centrales por la persona que se acoge a las condiciones de financiación o Acuerdos de Pago ofrecidos por EPA.

Las anteriores disposiciones se deberán ejecutar sin perjuicio de las acciones persuasivas, coactivas o judiciales de orden ejecutivo que a bien tenga adelantar EPA.

**8.4.2. Reporte al Boletín de Deudores Morosos del Estado:** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 901 de 2004 o las que lo adicionen, sustituyen o modifique, EPA a través del Coordinador de Cobro Coactivo, hará uso de la herramienta de reporte al Boletín de Deudores Morosos del Estado, para reportar a aquellas personas donde su estado de mora sea igual o mayor a seis (6) meses y cuando la deuda u obligación sea superior a cinco (5) S.M.L.M.V.

El deudor debe estar plenamente identificado en cuanto a sus datos básicos para su reporte, éste último se enviará dentro de los primeros diez (10) días calendario de los meses de Junio y Diciembre de cada anualidad fiscal. El boletín será remitido al Contador General de la Nación. La Contaduría General de la Nación consolidará y posteriormente publicara en su Página Web el Boletín de Deudores Morosos del Estado, los días 30 de Julio y 30 de Enero del año correspondiente.

Para tal efecto, se ajustará a lo dispuesto en el Artículo 4 Parágrafo Primero de la Ley 716 de 2001 (Reporte al Boletín de Deudores Morosos del Estado). En todo caso, este reporte se hará sin perjuicio del reporte simultáneo que se puede hacer a la Central de Riesgo Data Crédito.

Este reporte se ajustará al mismo procedimiento definido en el Artículo 9, Numeral 9.4 Reporte a Centrales de Riesgo.

#### **ARTICULO NOVENO. Conformación del Comité de Novedades Especiales de Cartera.**

9.1 Se conforma el Comité de Novedades Especiales de Cartera de EPA el cual estará integrado por:

- ✓ El Director de Control de Gestión
- ✓ El Director Comercial
- ✓ El Profesional Especializado encargado de la actividad de Facturación
- ✓ El Profesional Universitario I encargado de la actividad de Cobro Coactivo
- ✓ El Profesional Universitario I encargado de la actividad de Costos
- ✓ El Profesional Especializado I encargado de la Actividad de Contabilidad
- ✓ El Director Financiamiento de manera excepcional de acuerdo con la metodología definida en el presente Artículo.

El Comité se reunirá de acuerdo con los montos establecidos para devoluciones establecidos en el Artículo Tercero de la presente Resolución.



0451

## 9.2 Funciones del Comité de Novedades Especiales de Cartera:

- 9.2.1. Analizar y concluir sobre el procedimiento a seguir para los casos en los cuales se proponga la aplicación de novedades de cartera (Notas Crédito). Lo anterior conforme a lo establecido en el Artículo Segundo (Notas Débito y Crédito) de la presente Resolución.
- 9.2.2. Generar en cada Comité un Acta en la cual quedarán consignadas las conclusiones y recomendaciones hechas en el Comité; así mismo, el acta deberá contener toda la información técnica y jurídica necesaria para sustentar las decisiones tomadas.
- 9.2.3. Conciliar al cierre de cada mes el Valor de la Cartera Morosa, entre las partes Comercial y Financiera; para lo que tendrán que hacer análisis de los usuarios y/o suscriptores que se encuentren en mora mayor de tres (3) meses y confrontar las Notas Crédito o Débito que hayan aplicado para este periodo.
- 9.2.4. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

## 9.3. Metodología de las reuniones del Comité de Novedades Especiales de Cartera.

- 9.3.1. Será el Profesional Especializado encargado de la actividad de Facturación quien convoque formalmente mediante Circular Informativa, una semana después del cierre comercial al Comité Novedades Especiales de Cartera en pleno.
- 9.3.2. El Director de Control de Gestión tendrá como responsabilidad el seguimiento a las inconsistencias que hayan dado lugar al desajuste de la conciliación de la cartera.
- 9.3.3. El Profesional Especializado encargado de la actividad de Facturación ejercerá las funciones de Secretario, y será quien se encargue de diligenciar, gestionar y archivar las actas respectivas.
- 9.3.5. Cuando se requiera de la participación y aprobación del Director Comercial y/o del Gerente General, será el Comité Novedades Especiales de Cartera en pleno quien prepare, compile y apruebe la información que será socializada en estos espacios para la toma de decisiones.

**ARTICULO DECIMO. Provisión de Cartera.** La provisión de Cartera vencida, se realizará bajo el siguiente parámetro:

- 10.1. Se aprovisionará el 100 % del valor de la cartera vencida cuya edad supere los 12 meses de mora. Estos montos y rangos de provisión deberán actualizarse y ratificarse de manera anual de acuerdo con el comportamiento de la cartera vencida.



0 4 5 1 =

**ARTICULO DECIMO PRIMERO. Integralidad y Poder Vinculante de la Presente Resolución.** Todo lo establecido en esta Resolución, tanto en la parte considerativa como resolutive, tendrá poder vinculante, bien porque entre ambas exista relación entre los temas, o bien porque en alguna de ellas, lo aborde de manera individual; en este último caso, siempre que entre ellas no exista contradicción.

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO** La presente resolución se expide en cumplimiento de las funciones establecidas en los Estatutos de la entidad que establecen facultades a la Gerencia General de EPA para la expedición del manual general de cartera y recaudo, que incluye los procesos de normalización de cuentas morosas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º y 5º de la Ley 901 de 2004.

**ARTICULO DECIMO TERCERO. Vigencia y Derogatoria.** La presente Resolución rige a partir de su expedición, y deroga todas aquellas que le sean contrarias, en especial la Resolución No 0318 del primero de Agosto del año dos mil doce (2012).

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Armenia Quindío a los **09 DIC 2014**

  
**CARLOS ALBERTO HURTADO PLAZAS**  
Gerente General EPA ESP

Proyecto: Benjamín Fernando Villa Ramírez.- Director Comercial  
Reviso: Javier Roa Restrepo.- Director Jurídico y Secretaria General  
Gonzalo García Rivera.- Director de Financiamiento



