

**Resolución 066 de 2023  
(Octubre 23 de 2023)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
CARTERA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DEL CARMEN DE BOLÍVAR - ACUECAR S.A. E.S.P.”.**

El Agente Especial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P) y Representante Legal de la misma, en el ejercicio de facultades legales, estatutarias y constitucionales, especialmente las establecidas en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Decreto 302 de 2000 y 229 de 2002, incorporados en el Decreto 1077 de 2015 y en las demás normas vigentes, Resolución No. SSPD-20081300003335 del once (11) de febrero del 2008 y en especial de lo dispuesto en la Resolución SSPD 20231000181805 del siete (7) de marzo de 2023, en uso de sus facultades legales y reglamentarias, y

**CONSIDERANDO**

Que la Empresa de Servicios Públicos del Carmen de Bolívar - ACUECAR S.A. E.S.P, es una persona jurídica identificada con Nit. 90006478006 y cuyo domicilio social se encuentra ubicado en Carrera 25 Nro. 25-43, barrio Centro en el municipio de El Carmen de Bolívar, debidamente constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Que, la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P., desarrolla sus actividades bajo los parámetros definidos en el orden constitucional y legal, en especial de conformidad con todos contenidos normativos de la Ley 142 de 1994, para la cual goza de una condición especial al momento de la aplicación, interpretación y solución de los conflictos que se generan en virtud de sus actos y contratos.

Que los artículos 31 y 32 de la Ley 142 de 1994 determinan que los actos y contratos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, se regirán de manera general por las disposiciones de orden privado, en especial de las contenidas tanto en el Código Civil, como en el Código de Comercio.

Que la Constitución Política en su artículo 116 inciso tercero establece que "...*excepcionalmente la ley podrá atribuir funciones jurisdiccionales, en materias precisas, a determinadas autoridades administrativas...*"; y el Art. 209, al precisar que "*la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*"

Que de conformidad con los principios que regulan la administración pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, lo servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del tesoro público deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna con el fin de obtener liquidez para el tesoro público.

Que en la ley 1066 de 2006, en su artículo 2°, numeral 1, se establecer que mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.

Que en el marco de la autonomía de las empresas de servicios públicos domiciliarios prevista en la Ley 142 de 1994, en lo que se refiere a la recuperación de la cartera morosa, la empresa ACUECAR

S.A. E.S.P. establecerá a través de la presente Resolución, políticas que le permitan la recuperación efectiva de la cartera, con el fin que garantizar liquidez y el acceso de la población a los servicios de acueducto, alcantarillado, así como aquellos que la Empresa llegase a prestar.

Que en la presente política, ACUECAR S.A. E.S.P define la caracterización de su cartera y demarca la política, principios, procesos y competencias aplicadas en la Empresa para el buen desarrollo y seguimiento efectivo de la recuperación de la cartera, articulando las diferentes áreas para lograr los objetivos encaminados a la correcta administración de la cartera; con el fin de, disminuir el grado de exposición al riesgo que tiene la Empresa en materia de recuperación de su cartera y facilitar la comprensión y visión de la administración integral de la misma.

Que la Circular Externa Nro. 59 de 2004 expedida por la Contaduría General de la Nación, regula la consolidación y publicidad en el Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) de acuerdo con el parágrafo 3° del artículo 4° de la Ley 716 modificado por la Ley 901 de 2004 y el Decreto 3361 de 2004.

Que por lo tanto, dentro del marco legal señalado, las empresas de servicios públicos pueden adoptar las políticas que consideren convenientes para la recuperación de cartera, entre ellas el cobro ejecutivo y/o judicial, el cobro pre-jurídico o la suscripción de acuerdos de pago con los usuarios morosos. En consecuencia, existe libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa.

Que, la tasa de interés aplicada por la Empresa sobre los diferidos, financiaciones y por mora en el pago de las obligaciones, debe ajustarse a lo dispuesto por la Corte Constitucional en su Sentencia C - 389 del 2002, sobre el tope máximo permitido en intereses para usuarios residenciales, es decir el establecido por el Código Civil (interés legal) y no por el Código de Comercio. En consecuencia, respecto a intereses para usuarios residenciales, especiales y multiusuarios, aplicará lo dispuesto en los artículos 1617 y 2232 del Código Civil. Para el uso comercial, lo reglado en el Código de Comercio.

Que ACUECAR S.A. E.S.P expidió la Resolución Nro. 120-1 del 4 de diciembre de 2020: *"Por medio de la cual se modifica el manual de cartera y se dictan otras disposiciones"* sin embargo, esta carece de integridad en su regulación jurídica, por eso, se necesario consolidar y expedir una nueva resolución que estructura y determine directrices efectivas para implementar la política general de administración de cartera de la empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado ACUECAR S.A. E.S.P.

Que por lo anterior, el objetivo de la presente Resolución es enunciar los lineamientos generales y procedimientos a desarrollar para para la gestión, control eficiente y oportuno de las obligaciones a favor de la Empresa, obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acuerdo con el objeto de la de La empresa de servicios públicos del Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P, de tal manera que se mantenga un flujo de caja adecuado y se garantice la sostenibilidad financiera de la Empresa.

Que, dentro de los objetivos específicos de esta resolución, ACUECAR S.A. E.S.P., establece los siguientes:

- Identificar la cartera de la empresa de servicios públicos de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P.
- Establecer la estructura administrativa para el manejo de la Cartera en la Empresa.
- Establecer los lineamientos para la gestión y cobro de la Cartera de la Empresa que conforman el reglamento interno del recaudo de cartera.

- Establecer las directrices generales de la gestión contable y financiera de la cartera de la Empresa.
- Definir reportes e indicadores de gestión de la cartera para facilitar la administración de toma de decisiones de la Empresa.

Que la Política de Administración de Cartera de ACUECAR S.A. E.S.P está desarrollada conforme a la normatividad vigente al momento de su expedición y se ajustará de acuerdo con las disposiciones que sobre servicios públicos domiciliarios emita el Gobierno Nacional.

Que, en mérito de lo expuesto, el Agente Especial designado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la Empresa de Servicios Públicos y Alcantarillado ACUECAR S.A. E.S.P. y Representante Legal de la misma,

**RESUELVE:**

**TITULO I**

**CAPITULO I**

**DISPOCIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1: OBJETO:** Adoptar la Política General de Administración de Cartera de la empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado del Carmen de Bolívar - ACUECAR S.A. E.S.P. y establecer las competencias atribuidas a cada una de sus diferentes áreas para efectos de darle cumplimiento de la política y procedimientos contenidos en esta Resolución.

**ARTÍCULO 2: CAMPO DE APLICACIÓN:** El presente Resolución se aplica a la recuperación de cartera de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, y los demás servicios que ACUECAR S.A. llegare a prestar y es de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores y contratistas de ACUECAR S.A. E.S.P., así como para los usuarios de la Empresa.

**ARTÍCULO 3: DEFINICIÓN DE CARTERA:** Para efectos del presente reglamento se define como cartera toda obligación originada por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aquellos que ACUECAR S.A. E.S.P. llegare a prestar, cuyo plazo para el pago se encuentre vencido; así como las cuentas por cobrar por conceptos diferentes a la prestación de los servicios mencionados, que consten en actos administrativos, sentencias, títulos valores, cuentas de cobro u otros documentos provenientes del deudor, a favor de ACUECAR S.A E.S.P.

**ARTÍCULO 4: ALCANCE DE LA APLICACIÓN:** La política de Cartera de la Empresa de Servicios Públicos de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P aplica para la cartera derivada de la prestación de los servicios públicos que tiene facultada la Empresa; y contempla desde la generación de la factura de servicios emitida por la Empresa, hasta que se realice el recaudo efectivo de la misma; de igual manera regula los procedimiento, reglas, competencias y responsables durante el procedimiento de cobro de cartera.

## CAPITULO II

### DEFINICIONES

**ARTÍCULO 5: DEFINICIONES JURÍDICAS:** Las siguientes concepciones son producto de las definiciones técnicas y normativas conforme a las políticas de administración de cartera de ACUECAR S.A. E.S.P, que busca orientar y dar comprensión a los términos que se emplearan en este documento.

- **Baja de un instrumento financiero:** Significa eliminar o dejar de reconocer contablemente un activo o un pasivo financiero, o una parte de los mismos, en el balance de la empresa.
- **Cartera de difícil Cobro:** Aquellas obligaciones financieras que posiblemente no puedan ser ejecutadas, se clasifican como cuentas de dudoso o difícil cobro. Estas se determinan por medio de criterios como tiempo de vencimiento, los antecedentes del suscriptor y la situación financiera del cliente.
- **Clase de uso:** Es el uso que se le da al servicio de acueducto y alcantarillado en un predio, dependiendo del tipo de usuario.
- **Cobro Pre-jurídico:** Etapa inicial del proceso de cobro, mediante la cual se busca normalizar la cartera en mora, sin tener que acudir al cobro judicial o coactivo, forzado o compulsivo.
- **Cobro jurídico:** Es el cobro de cartera morosa realizado por la Empresa a través procesos judiciales tendientes a lograr su pago efectivo, procurando el embargo de bienes muebles e inmuebles que posea el deudor, así como de cuentas bancarias, títulos valor, acciones, salarios e ingresos que se tenga información.
- **Codeudor:** Persona natural o jurídica que se compromete solidariamente por el pago de las obligaciones objeto de la prestación de servicios o venta de productos de la Empresa.

Para los efectos de esta Política de Administración de Cartera, solamente podrán ser codeudores quienes acrediten capacidad económica, bien sea, por tener un vínculo laboral vigente, ser propietario de bienes muebles sujetos a registro o inmuebles no afectados con limitaciones o gravámenes a la propiedad, o quienes otorguen a favor de la Empresa, alguno de los; tipos de garantías dispuestas en esta Política.

- **Costo amortizado de un instrumento financiero:** Criterio de valoración contable de instrumentos financieros, concretamente de instrumentos de deuda, utilizado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); técnicamente se puede definir como el valor actual de los flujos de efectivo pendientes, descontados al tipo de interés efectivo o TIR (Tasa Interna de Retorno) de adquisición.
- **Deterioro de la cartera:** Pérdida del valor de la cartera por el no pago de la misma. Contablemente el deterioro es la situación en la cual el valor en libros de un activo no puede ser recuperado en su totalidad, ya sea por el uso o por la venta. La mayoría de activos son sujetos a medición de deterioro, salvo algunos activos medidos a valor razonable, como el caso de los instrumentos financieros, los activos biológicos, las propiedades de inversión, entre otros.
- **Deudor:** Persona natural o jurídica que se compromete por el pago de las obligaciones objeto de la prestación de servicios o venta de productos de la Empresa. Para los efectos

de esta Política de Administración de Cartera, podrán ser deudores quienes acrediten la posesión o titularidad del predio donde se prestan los servicios.

- **Factura de Servicios Públicos:** Cuenta presentada con la información establecida en el documento de condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio público domiciliario, que ACUECAR S.A. E.S.P entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios.

De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la Empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad presta mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

- **Firmeza legal o fuerza ejecutoria:** Se predica de la situación que adquiere una factura de servicios o un acto administrativo contra el cual no procede ningún recurso, o cuando habiéndose interpuesto los recursos se hayan decidido, o cuando no se interpongan recursos oportunamente o se renuncie expresamente a ellos. Esta firmeza permite ejecutar la obligación que consta en la factura aún en contra de la voluntad del usuario del servicio.
- **Interés de Financiación:** Valor que se cobra por el otorgamiento de un crédito. Para las financiaciones de la deuda por prestación del servicio, la empresa está en libertad de fijar las tasas que resulten apropiadas tanto para los usuarios como para las finanzas de la empresa, sin que las mismas excedan los topes máximos permitidos.
- **Interés de Mora:** Sanción por el retardo o incumplimiento del plazo de una obligación dineraria. Los intereses de mora que se cobren a los usuarios residenciales deben liquidarse conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil, y a los usuarios comerciales e industriales se les aplica el interés moratorio comercial. En ningún caso procederá la capitalización de intereses.
- **NIIF:** Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad.
- **Reinstalación:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.
- **Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
- **Título Ejecutivo:** Documento en el que consta la existencia de una obligación clara, expresa y exigible a cargo del deudor o su causante. En el Cobro ejecutivo, los títulos pueden consistir en Actos Administrativos, fallos, sentencia, u otros documentos que provengan de un

funcionario competente para expedirlos. En Servicios públicos domiciliarios, la factura constituye el título ejecutivo base para iniciar la acción de cobro.

- **Usuarios:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- **Comité de Cartera:** Corresponde a este la supervisión por parte de ACUECAR S.A. E.S.P. de la debida implementación de los planes, estrategias y gestión establecida en la presente Política de recuperación de cartera.

## TITULO II

### DE LA CARTERA EN FAVOR DE ACUECAR S.A. – E.S.P.

#### CAPITULO I

##### PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

**ARTICULO 6 : PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERA.** La Administración de la Cartera de la empresa ACUECAR S.A. E.S.P se desarrollará bajo los siguientes principios rectores:

**FINALIDAD:** La recolección, el procesamiento y el reporte de los datos personales deben corresponder al logro de las metas trazadas para la recuperación de la Cartera de la Empresa y alineado con la Política de Protección de Datos adoptada por de la Empresa de servicios públicos de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P.

**CALIDAD DE LA INFORMACION:** La información reportada en los diferentes procedimientos de la gestión de cartera y su recaudo debe ser completa, veraz, actualizada e imparcial de manera que muestra la situación real del titular de los datos.

**PERMANENCIA DE LA INFORMACION:** La información desfavorable al titular en las centrales de riesgo y Boletín de deudores morosos del estado permanecerá por el tiempo que determine el orden jurídico aplicable, contado a partir del momento en que se haya producido el pago respectivo.

**EFICACIA:** Los procedimientos adoptados para la empresa para recolección, procesamiento y reporte de la información deben cumplir con los parámetros que el orden jurídico establece, con las exigencias técnicas propias de la actividad y con los controles necesarios para evitar el uso indebido de la información.

**COORDINACIÓN:** El trabajo en equipo y servicio a los demás para obtener un fin común primara para el cumplimiento de las metas y los objetivos establecido para la Administración de Cartera de la Empresa.

**LEGALIDAD:** Todas las actividades y acciones desarrolladas en la Administración de Cartera debe desarrollarse y aplicarse a las Leyes y normatividades vigentes.

**INTERÉS EN EL SUSCRIPTOR:** El seguimiento y recuperación de la cartera de la Empresa implica adquirir el conocimiento previo de cada suscriptor o usuario deudor, además de sostener buenas relaciones con los mismos apoyados en herramientas eficientes de negociación.

**RESPECTO:** Toda gestión de cobro debe establecerse bajo un trato cordial y con actitud positiva frente al Suscriptor o Usuario deudor, aceptando a los demás con sus diferencias (reconocer la dignidad de las personas, sus creencias, tradiciones, costumbres y derechos). Saber escuchar, tolerar y comprender al otro para lograr una óptima comunicación y de esta forma prestar un mejor servicio.

**COMUNICACIÓN ASERTIVA:** Las comunicaciones emitidas por la Empresa estarán orientadas a brindar información clara y oportuna a los suscriptores o usuarios del estado de su obligación con el fin de facilitar el pago voluntario de las mismas.

## CAPITULO II

### CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR EL ORIGEN DE LAS OBLIGACIONES

**ARTÍCULO 7: PERIODICIDAD:** Con periodicidad mensual el Comité de Cartera liderado por el área Comercial, deberá hacer la clasificación, además para determinar la clasificación de cartera, deberá contar con la determinación del monto y usuarios totales de la cartera al día, como el valor y los usuarios de la cartera financiada.

**ARTÍCULO 8: DE LA SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** De acuerdo a la necesidad de información periódica (mensual) de la empresa ACUECAR S.A. E.S.P., se requerirá evaluar y definir novedades, estrategias, seguimiento y rendición de informes; que permitirán clasificar la cartera así:

**A) CARTERA POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Incluye el total de los suscriptores y el monto de los valores adeudados de acuerdo con el servicio prestado por la Empresa como son acueducto, alcantarillado y demás que sean acordes al objeto social de ACUECAR S.A. E.S.P, esta se clasificará de acuerdo con las siguientes cuantías:

<b>Mínima Cuantía</b>	De 1 a 2 SMLMV
<b>Menor Cuantía</b>	De 2,1 a 3 SMLMV
<b>Mayor Cuantía</b>	Superior a 3 SMLMV

**B) CARTERA POR USOS:** Incluye el total de los suscriptores y el monto de los valores adeudados de acuerdo a los diferentes usos que dispone ACUECAR S.A. E.S.P, clasificándose como: oficiales, especial, comerciales o, residenciales (según la estratificación socioeconómica) de igual forma podrán ser industriales, especiales o, provisionales, sin perjuicio de lo anterior, los demás que sean especificados en las normatividades aplicadas al tipo de servicio prestado.

**C) CARTERA VENTA DE CONEXOS:** Incluye el total de los suscriptores y el monto de los valores adeudados por venta de productos y servicios relacionados con la prestación de servicios de la Empresa, que han sido vendidos en forma financiada.

**D) CARTERA POR EDADES DE MORA:** Para efectos de análisis y riesgos de la cartera de la empresa este tipo de cartera se clasificará de acuerdo al rango de días de mora, es decir número de días del vencimiento en el cumplimiento de sus obligaciones por parte del suscriptor en calidad de deudor, para lo que se establecen los siguientes rangos de vencimiento de acuerdo a los días de mora:

RANGO DE DÍAS	DIAGNÓSTICO DE CARTERA VENCIDA
De 1 a 159	Bajo
De 60 a 149	Moroso – Medio
De 150 a 179	Jurídica – Alto
De 180 a 359	Jurídica – Muy alto
De 360 a 1439	Jurídica – Muy alto
De 1440 en adelante	Crítico

**ARTÍCULO 9: CLASIFICACIÓN DE CARTERA POR SU ESTADO**

- A) **CARTERA VIGENTE:** Obligaciones de los suscriptores en calidad de deudores en favor de ACUECAR S.A., derivadas de la prestación de servicios y que su plazo de pago aún no presenta vencimiento, siendo objeto de cobro preventivo.
- B) **CARTERA MOROSA:** Obligaciones de los suscriptores a favor de la empresa, derivadas de la prestación de servicios de la Empresa de acuerdo al objeto de la empresa de servicios públicos de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P, que se encuentran vencidas en sus plazos para pago y por tanto son consideradas como deudas morosas, por lo que las mismas se someterán a las gestiones de cobro pre-jurídico y jurídico de que trata la presente política.

**ARTÍCULO 10: CLASIFICACIÓN DE CARTERA POR SU NATURALEZA JURÍDICA**

- A) **CARTERA DE SERVICIO:** Obligaciones de los deudores suscriptores a favor de la empresa, derivadas de la prestación de servicios por parte de la empresa de servicios públicos de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P, que son remitidas a el área Jurídica la Empresa, designada para el cobro de cartera, dado que, por su comportamiento de no pago, se determina iniciar la gestión de cobro pre-jurídico y en caso de no obtener resultados positivos dar inicio al proceso de cobro jurídico, tras el agotamiento de los recursos pre jurídicos.
- B) **CARTERA ADMINISTRATIVA:** Corresponde a las cuentas por cobrar originadas por conceptos diferentes a la prestación los servicios públicos domiciliarios que son objeto de la empresa; y que constan en actos administrativos, cuentas de cobro u otros documentos provenientes del deudor; los cuales no se contemplan dentro de esta política.

**TÍTULO III****CAPÍTULO I****ESTRUCTURA Y COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CONSTITUIDA EN FAVOR DE ACUECAR S.S. E.S.P.**

**ARÍCULO 11:** Para efectos de la administración y gestión de cobro de cartera constituida a favor de ACUECAR S.A. E.S. P., se ha designado la siguiente estructura organizacional:

- A. **COMITÉ DE CARTERA:** Corresponde a este la supervisión por parte de ACUECAR S.A. E.S.P. de la debida implementación de los planes, estrategias y gestión establecida en la presente Política de recuperación de cartera. Dicho cuerpo colegiado fue creado y reglamentado por el Representante Legal mediante Resolución No. 84 de fecha agosto 01 de 2017; y cuyas funciones radican principalmente en velar por cumplir, hacer cumplir y mantener actualizada la Política de Administración de Cartera de la Empresa.



**B. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y/O QUIEN HAGA SUS VECES:** Tiene la responsabilidad de coordinar, analizar, evaluar y desarrollar las actividades propias de la gestión de cartera originada por la prestación de servicios públicos de la Empresa.

De igual forma será la responsable de coordinar las acciones necesarias para realizar la gestión del recaudo y seguimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa.

Adicionalmente, esta oficina, será la encargada de llevar a cabo el registro contable de la Cartera de la Empresa, con la finalidad de identificar y reconocer cada movimiento contable, la generación de informes financieros, la liquidación de impuestos y demás actividades de acuerdo a la normatividad vigente y contabilizando conforme al plan de cuentas de contabilidad general de la nación aplicados a la Empresa.

**C. DIRECCIÓN COMERCIAL Y/O QUIEN HAGA SUS VECES:** Tendrá la responsabilidad de gestionar el cobro en su etapa pre-jurídica, gestionando todas y cada una de las actividades de acercamiento con el usuario deudor, hasta lograr el efectivo recaudo de las obligaciones adeudadas.

## CAPÍTULO II

### ETAPAS TENDIENTES A GESTIONAR EL COBRO DE CARTERA

**ARTÍCULO 12: GESTIÓN DE COBRANZA** – El cobro de las obligaciones a favor de ACUECAR S.A. – E.S.P, se desarrollará en dos (2) etapas diferentes, las cuales dependerán de la cuantía de la obligación vencida, en virtud de las cuales se optará por adelantar labores de cobro pre-jurídico o por el contrario se desarrollarán las actividades de cobro jurídico y/o judicial de que tratan los artículos siguientes.

**ARTÍCULO 13: ETAPA DE COBRO PREJURIDICO:** Corresponde tratar a través de esta etapa, la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía, mediante la ejecución de labores de cobro pre-jurídico y de acercamiento al usuario.

Constituye la oportunidad en la cual ACUECAR S.A., invita al deudor a cancelar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro jurídico y/o judicial, con el fin de evitar el trámite administrativo que esto implica, los costos que conlleva esta acción y en general, solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

ACUECAR S.A. desarrollará todas las labores de cobro pre-jurídico de la cartera y de acercamiento al usuario, mediante la remisión de comunicaciones en la cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa, visitas de campo, llamadas y/o brigadas de gestión social, ofreciendo las opciones de financiación, en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa Judicial.

Durante la etapa de cobro pre-jurídico se aplicarán, en cuanto sean procedentes de acuerdo con el contrato de prestación de servicios y la Ley 142 de 1994, las medidas de suspensión y corte del servicio, así como oficios de cobro Pre-jurídico para la recuperación de la cartera, y las directrices que la Empresa defina para tal fin, y termina con el pago total de la obligación, la suscripción de

acuerdo de pago o la renuencia del usuario al pago de la obligación, de tal manera que se envía a la siguiente etapa, esto es de cobro Judicial.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Esta etapa se desarrollará en virtud del principio de economía, consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y busca obtener el pago voluntario de la obligación.

**ARTÍCULO 14: GESTIONES DEL COBRO PREJURIDICO:** ACUECAR S.A., deberá adelantar las siguientes gestiones con la finalidad de evitar el avance de la cartera morosa:

- A) SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, dará lugar a la suspensión inmediata de la prestación servicio conforme a lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, y según contrato de condiciones uniformes de ACUECAR S.A.

Estas suspensiones deberán quedar registradas en el aplicativo de facturación con el fin de que los suscriptores suspendidos no generen facturación por consumo y reportando la lectura del medidor al momento de suspender, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasará el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.

- B) CORTE DEL SERVICIO:** El Área Comercial constatará que el usuario mantiene la suspensión de acuerdo a las novedades de visita y que no ha realizado el pago, posteriormente el Área Comercial de ACUECAR S.A., enviará notificación de corte definitivo, en la cual se informará sobre: i) Situación de cartera, ii) Plazo para hacer efectivo el corte y iii) Se invitará a realizar acuerdo de pago, o pago total de la obligación, dando cumplimiento al debido proceso.

ACUECAR S.A., presumirá que el atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios y la reincidencia es una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente la cartera de la empresa, por lo cual procederá a resolver el Contrato de Condiciones Uniformes con el usuario deudor, con la finalidad de no generar facturación alguna por servicios con fecha posterior al corte definitivo, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasará el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.

- C) COMUNICACIONES DE COBRO PRE-JURÍDICO:** ACUECAR S.A. realizará una invitación al deudor, suscriptor o usuario, mediante un oficio de cobro Pre-jurídico, para que se acerque a cancelar la obligación o se ponga en contacto con la oficina competente en la Empresa al efecto, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles al recibo del documento con la finalidad de estudiar la posibilidad de suscribir un acuerdo de pago y/o financiación de la deuda. A su vez se le informará que, con su renuencia a acatar este aviso, se procederá con los trámites administrativos y judiciales pertinentes.

Enviado el primer requerimiento por parte de ACUECAR SA., si el usuario no responde dentro del término de cinco (05) días hábiles siguientes a su recibo, procederá a remitir un segundo requerimiento, del cual se dejará constancia de sus resultados y se abrirá un periodo adicional de cinco (05) días hábiles de espera; transcurridos los cuales sin obtener resultados positivos se procederá a pasar el expediente a cobro jurídico y/o judicial.

**D) GESTIONES COMPLEMENTARIAS DE COBRO PRE-JURÍDICO:** Cuando habiéndose enviado las comunicaciones del literal anterior no se haya recibo respuesta alguna por parte del suscriptor deudor y sin perjuicio de la remisión de la deuda a cobro jurídico y/o judicial, el área encargada deberá programar la realización de llamadas, visitas de campo y/o brigadas de gestión social, en la cuales se debe invitar al deudor a realizar los pagos adeudados y ofrecer las diferentes opciones de financiación, de cuya práctica se deberá dejar los soporte respectivos. Estas gestiones deberán ser realizadas la cantidad de veces que se considere necesario para obtener el pago efectivo de la deuda, para lo cual no deberá ser impedimento que el cobro de igual forma se esté adelantando por la vía jurídica y/o judicial.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En aquellas deudas respecto de las cuales se haya perdido la oportunidad de suspender el servicio de conformidad con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes y el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, se deberá ir directamente a la gestión del literal B, siempre que esta resulte procedente o en su defecto directamente a la gestión de los literales C y D.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** ACUECAR S.A. deberá adelantar las indagaciones necesarias para establecer la ubicación e identificación del predio, tales como dirección actual, propietario o usuario, número de matrícula catastral, la consistencia o no con los datos registrados en el sistema y los ajustes necesarios de acuerdo con las novedades resultantes, esto con el fin de suministrar esta información al momento de enviar las deudas a cobro jurídico.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Igualmente, la Entidad deberá realizar el seguimiento de las financiaciones efectuadas, para verificar el cumplimiento en los pagos. En caso de incumplimiento se le remitirá una comunicación al usuario domiciliario o al Representante Legal de la persona jurídica deudora, recordando la mora en la obligación y notificando la suspensión y/o corte por incumplimiento y demás medidas pertinentes.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Las obligaciones que se encuentren con una mora de tres (3) años o más, pasarán inmediatamente a cobro jurídico y/o judicial.

**ARTÍCULO 15 - COBRO JURÍDICO Y/O JUDICIAL:** El cobro jurídico y/o judicial se realiza a través procesos judiciales tendientes a lograr el pago de la deuda con el pronunciamiento de jueces civiles, procurando el embargo de bienes muebles e inmuebles que posea el deudor, así como de cuentas bancarias, títulos valor, acciones, salarios e ingresos que se tenga información.

Agotadas las gestiones de cobro pre-jurídico, se procederá a accionar el inicio del cobro de la deuda ante los jueces de la República a través del proceso ejecutivo respectivo, para lo cual se requerirá un análisis previo de conveniencia y viabilidad jurídica realizado por parte del profesional jurídico delegado para tales fines.

En dicho estudio, el profesional jurídico deberá tener en cuenta por los menos los siguientes dos aspectos:

- a) Que por políticas empresariales y teniendo en cuenta el costo-beneficio de un proceso judicial de tales características, no se iniciarán procesos judiciales cuando la cuantía de la deuda sea inferior a los dos (2) SMMLV, sin que esto implique que la Empresa renuncia a su derecho de hacer cumplir con las obligaciones a través de los métodos de persuasión establecidos en este procedimiento, es decir, se deberán realizar todas las gestiones necesarias tendientes a la recuperación de las deudas inferiores al límite antes mencionado. Que antes de iniciar el proceso judicial se debe tener certeza de la procedencia efectiva de medidas cautelares en contra del deudor, es decir, el profesional jurídico debe tener claro que en el caso puntual si podrá solicitar dichas medidas y que las mismas tienen alta probabilidad de ser procedentes, pues de lo contrario no se podrá iniciar el proceso, sin que esto implique que la Empresa renuncie a su derecho de hacer cumplir con las obligaciones a través de los métodos de persuasión establecidos en este procedimiento, es decir, se deberán realizar todas las gestiones necesarias tendientes a la recuperación de las deudas inferiores al límite antes mencionado.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El Representante Legal de la Empresa se encuentra facultado para ordenar el inicio del cobro jurídico y/o judicial sin agotar las gestiones pre-jurídicas consignadas en el presente procedimiento, para aquellos casos especiales que por su conveniencia y viabilidad se considere justificado proceder en tal sentido.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Se deberá tener en cuenta que pese a haberse iniciado un proceso judicial de cobro de cartera, los apoderados, con la anuencia del Representante Legal, cuentan con la facultad para celebrar acuerdos de pagos sobre el monto total de la deuda y solicitar la suspensión temporal del contrato establecida en el artículo 161 del Código General del Proceso.

**PARÁGRAFO TERCERO:** La facultad mencionada en el párrafo anterior debe ser otorgada por el Representante Legal en el poder conferido para el inicio del proceso judicial respectivo, haciendo la salvedad de que cualquier determinación relativa a los intereses de mora adeudados deberá ser consultada y autorizada de manera previa por el Representante Legal.

**ARTÍCULO 16 - POLÍTICAS DEL REGISTRO CONTABLE:** ACUECAR S.A., establece las actividades a desarrollar para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los saldos y del deterioro de las cuentas por cobrar que representan derechos ciertos a favor de la Empresa, con el fin de tener datos para la consolidación de la información financiera que revelen en forma fidedigna la realidad económica y financiera de la Empresa; así mismo la presentación de los estados financieros de la Empresa a las entidades de control dando cumplimiento a los requisitos establecidos y aplicando la normatividad legal vigente, siguiendo los lineamientos de las políticas contables bajo NIIF de las cuentas por cobrar y su deterioro.

## TÍTULO IV

### CAPÍTULO I

#### PLANES DE FINANCIAMIENTO

**ARTÍCULO 17: PLANES DE FINANCIAMIENTO:** Buscan formalizar los acuerdos de pago a los usuarios y/o suscriptores en el cumplimiento de sus obligaciones, por tal motivo se escogerá alguno

de los planes de financiación establecidos en las tablas subsiguientes. Para tal efecto, el funcionario encargado deberá indicar las gestiones que debe realizar y la forma de cuantificar la obligación. De esta situación se dejará constancia en el expediente, anotando el valor de la liquidación y las fechas de pagos.

Una vez se reciba el reporte de pago se ordenará el archivo del expediente y su correspondiente anotación.

Las cuotas de financiación será de periodicidad mensual, que serán incluidas en la facturación corriente de los servicios prestados al usuario, para tal efecto se plasma lo siguiente:

<b>Clase de Uso</b>	<b>Máximo de plazo de cuotas en meses</b>
Estrato 1	Hasta 80 meses
Estrato 2	Hasta 80 meses
Estrato 3	Hasta 80 meses
Estrato Comercial	Hasta 12 meses
Estrato Especial	Hasta 12 meses
Estrato Oficial	Hasta 12 meses

Las condiciones del acuerdo de pago se regirán bajo los siguientes porcentajes de descuento a los intereses de mora.

<b>NÚMERO DE CUOTAS</b>	<b>CUOTA INICIAL</b>	<b>DESCUENTO INTERESES</b>
+36	10%	10%
ENTRE 24 Y 36 CUOTAS	10%	50%
ENTRE 12 Y 24 CUOTAS	15%	70%
ENTRE 2 Y 12 CUOTAS	20%	90%
CONTADO	100%	100%

A. Plan de financiamiento con pago de contado, para cartera mayor a 120 días, con condonación de interés al 100%.

<b>PAGO DE CONTADO</b>					
<b>Uso/ Edad Cartera</b>	<b>121 días a 1 año</b>	<b>1 a 2 años</b>	<b>2 a 5 años</b>	<b>5 a 10 años</b>	<b>+10 años</b>
Residencial/ESTRATO 1	15%	20%	30%	40%	50%
Residencial/ESTRATO 2	13%	18%	25%	35%	50%
Residencial/ESTRATO 3	11%	16%	25%	35%	50%
Comercial	9%	14%	20%	30%	40%
<b>Intereses</b>	<b>100% CONDONACIÓN</b>				

- B. Plan de financiamiento a 12 meses para cartera mayor a 120 días, con condonación de interés al 90%.

<b>PAGO 12 MESES</b>					
<b>Uso/ Edad Cartera</b>	<b>121 días a 1 año</b>	<b>1 a 2 años</b>	<b>2 a 5 años</b>	<b>5 a 10 años</b>	<b>+10 años</b>
Residencial/ESTRATO 1	13%	15%	25%	35%	45%
Residencial/ESTRATO 2	11%	13%	20%	30%	45%
Residencial/ESTRATO 3	9%	11%	20%	30%	45%
Comercial	7%	9%	15%	25%	35%
<b>Intereses</b>	<b>90% CONDONACIÓN</b>				

- C. Plan de financiamiento a 24 meses para cartera mayor a 120 días, con condonación a intereses al 70%.

<b>PAGO 24 MESES</b>					
<b>Uso/ Edad Cartera</b>	<b>121 días a 1 año</b>	<b>1 a 2 años</b>	<b>2 a 5 años</b>	<b>5 a 10 años</b>	<b>+10 años</b>
Residencial/ESTRATO 1	10%	10%	20%	30%	40%
Residencial/ESTRATO 2	8%	8%	15%	25%	40%
Residencial/ESTRATO 3	6%	6%	15%	25%	40%
Comercial	4%	4%	10%	20%	30%
<b>Intereses</b>	<b>70% CONDONACIÓN</b>				

- D. Plan de financiamiento a 36 meses para cartera mayor a 120 días, con condonación a intereses al 50%.

<b>PAGO 36 MESES</b>					
<b>Uso/ Edad Cartera</b>	<b>121 días a 1 año</b>	<b>1 a 2 años</b>	<b>2 a 5 años</b>	<b>5 a 10 años</b>	<b>+10 años</b>
Residencial/ESTRATO 1	8%	8%	16%	26%	36%
Residencial/ESTRATO 2	6%	6%	11%	21%	36%
Residencial/ESTRATO 3	4%	4%	11%	21%	36%
Comercial	2%	2%	5%	15%	25%
<b>Intereses</b>	<b>50% CONDONACIÓN</b>				

- E. Plan de financiamiento mayor a 36 meses para cartera mayor a 120 días, con condonación a intereses al 10%.

PAGO + 36 MESES					
Uso/ Edad Cartera	121 días a 1 año	1 a 2 años	2 a 5 años	5 a 10 años	+10 años
Residencial/ESTRATO 1	6%	6%	11%	21%	31%
Residencial/ESTRATO 2	4%	4%	6%	16%	31%
Residencial/ESTRATO 3	2%	2%	6%	16%	31%
Comercial	0%	0%	0%	10%	20%
<b>Intereses</b>	<b>10% CONDONACIÓN</b>				

**PARÁGRAFO:** Cada caso será tratado de forma individual y podrán arrojar diferentes acuerdos, todo dependiendo de la situación económica, salud y estado de vulnerabilidad del deudor. Estos casos serán estudiados por el profesional de cartera que designe el Agente Especial.

**ARTÍCULO 18: RESOLUCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO:** El incumplimiento de dos (2) periodos continuos (*si aplica*) dará pie a la resolución del acuerdo de pago o de financiación suscrito, por lo cual se perderá el descuento otorgado por la Empresa para la normalización de la cartera y quedando en facultada de la Empresa para iniciar el correspondiente proceso de gestión de cartera.

**PARÁGRAFO:** Es competencia de la Dirección Administrativa y Financiera y/o quien haga sus veces realizar el seguimiento al cumplimiento del acuerdo de pago, así como establecer la validez, existencia, legalidad y firmeza del título ejecutivo, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por responder o cualquier circunstancia que afecte la existencia y la validez del título ejecutivo.

**ARTÍCULO 19: INCUMPLIMIENTO ACUERDO DE PAGO:** Si bien las obligaciones suscritas por los usuarios deudores y ACUECAR S.A. constituyen una nueva obligación, su incumplimiento faculta a la Empresa para reiniciar el proceso de gestión de cobro en la etapa que corresponda y si es el caso, hacer efectivas las garantías constituidas; para respaldar las obligaciones.

**ARTÍCULO 20: MONTOS DE LOS ACUERDOS DE PAGO:** En los acuerdos de pago se aplicarán los montos que arroje la deuda al momento de suscribir el mismo.

**ARTÍCULO 21: FORMALIZACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAGO:** Las financiaciones autorizadas por la Empresa se perfeccionan mediante la suscripción de Acuerdos de Pago entre el suscriptor deudor y ACUECAR S.A., por medio de un acta o documento celebrado que exprese taxativamente:

- Número de código de solicitud de instalación y origen de la obligación.
- Calidad que ostenta el deudor (propietario, poseedor o usuario) en caso de no ser propietario deberá presentar documento que acredite la calidad en que actúa (copia del contrato de arrendamiento debidamente autenticado, documento de posesión).
- Nombre y documento de identidad.
- Teléfono.
- Dirección del deudor o propietario y correo electrónico (si lo tuviese)
- Valor a financiar.

- Plazo para el pago.
- Concepto a financiar.
- Resolución que regula la financiación.
- Consecuencias de incumplimiento.
- Dirección de notificación de quien solicita la financiación y correo electrónico si lo Tuviere.

**ARTÍCULO 22: REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE ACUERDOS DE PAGO:** Para acceder a los acuerdos de pago (financiaciones) los deudores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Diligenciar completamente el formato de solicitud de financiación destinado por ACUECAR S.A para tal fin, en la que acreditará la calidad que ostenta (propietario, poseedor o usuario).
- Anexar los documentos; que por tal efecto sean exigidos por la ACUECAR S.A., las cuales deberán estar ajustadas a la normatividad que sobre supresión de trámites estipula el Gobierno Nacional.
- Suscribir el acuerdo de pago, en los términos y condiciones señalados Constituir las garantías exigidas por la Empresa, en caso de que sean requeridas para la autorización de la financiación.

**ARTÍCULO 23: PLAZOS MÁXIMOS ACUERDOS DE PAGO – FINANCIACIONES:** El plazo máximo para los planes de financiación será de ochenta (80) meses, o el máximo que determine la Ley, dependiendo del monto de la obligación, la estratificación socioeconómica y cuantía.

Para el caso de las obligaciones contraídas como consecuencia de fraudes o ilegales tendrán un plazo máximo de doce (12) meses.

**ARTÍCULO 24: ABSTENCIÓN DE SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO:** En aquellos casos que el deudor sea identificado como reincidente, renuente, o que aparezca reportado en el boletín de deudores morosos (BDM) por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la Contaduría general de la Nación expida la correspondiente certificación, el funcionario competente se abstendrá de suscribir el acuerdo de pago.

**ARTÍCULO 25: PAGOS PARCIALES O ABONOS A LA(S) FACTURA(S):** ACUECAR S.A. ESP, recibirá abonos o pagos parciales para las obligaciones en mora, sin importar el monto y el número de pagos en el periodo; siempre y cuando el suscriptor deudor no se encuentre en proceso de cobro judicial, en tal caso el pago parcial debe ser previamente autorizado por el profesional de cartera, designado.

## CAPÍTULO II

### INTERESES DE FINANCIACIÓN

**ARTÍCULO 26: TASAS DE INTERÉS DE FINANCIACIÓN:** Los usuarios residenciales que se acojan a los plazos de financiación para el pago de sus obligaciones con ACUECAR S.A., serán objeto de liquidación de intereses de financiación de acuerdo con lo previsto en el artículo 1617 del Código Civil, es decir, a un tope máximo del 6% anual sobre saldos insolutos adeudados. En el caso de los usuarios no residenciales que se acojan a los plazos de financiación para el pago de sus obligaciones con ACUECAR S.A., serán objeto de liquidación de intereses de financiación de acuerdo a lo previsto en el artículo 884 del Código de Comercio, cuya tasa equivale a una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.



**ARTÍCULO 27: INTERESES MORATORIOS:** El retardo o incumplimiento de las cuotas de financiación de los usuarios serán objeto de liquidación de intereses moratorios como una sanción al incumplimiento presentado. ACUECAR S.A. E.S.P asigna como tasa de interés moratoria el 6% anual sobre saldos adeudados, para usuarios residenciales y no residenciales, tal como así se establece en el cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes.

**PARÁGRAFO:** Es responsabilidad del funcionario profesional de facturación la liquidación de los intereses moratorios descritos; el profesional de cartera o quien haga sus veces será el encargado de hacer seguimiento al cumplimiento de la liquidación de los intereses moratorias.

### **CAPÍTULO III**

#### **GARANTÍAS**

**ARTÍCULO 28: GARANTÍAS ADMISIBLES.** Se entiende por garantía admisible aquella que ofrece un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación, que otorga al acreedor una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

Es decir, ACUECAR S.A.S, cuenta con el derecho real que le permite a la Empresa obtener de manera eficaz y oportuna el pago de la obligación, incluso coactivamente sin ser indispensable acudir ante la jurisdicción ordinaria.

#### **PARÁGRAFO - CLASES DE GARANTÍAS ADMISIBLES:**

- Póliza de Cumplimiento.
- Garantía real de hipoteca.
- Depósito dinerario a favor de la Empresa.
- Garantías constituidas y otorgadas ante instituciones financiera o fiduciarias.
- Codeudor o fiador con finca raíz.
- Endoso de títulos o garantías.
- Fiducia.
- Encargo fiduciario.

**ARTÍCULO 29: ACUERDOS DE PAGO SIN GARANTÍAS.** Habrá lugar al otorgamiento de facilidades y suscripción de acuerdo de pagos sin que el deudor preste garantía en los términos antes mencionados, siempre y cuando el plazo concedido no supere seis (6) meses; y el deudor oportuna y diligentemente se encargue de denunciar bienes para su posterior embargo y secuestro; éste deberá presentar títulos de propiedad y certificados de tradición y libertad para los bienes que estén sujetos a este tipo de registro; así como el correspondiente avalúo de los bienes denunciados con la información suficiente de ubicación, identificación, propiedad, de tal manera que se pueda verificar la existencia y estado de los mismos. En todo caso deberá constituir compromiso expreso de no enajenarlos ni afectar su dominio en cualquier forma, durante el tiempo de vigencia del acuerdo de pago.

**ARTÍCULO 30: ACUERDOS DE PAGO DURANTE LA ETAPA DE COBRO PRE-JURÍDICO:** Estarán previstos para las obligaciones en mora derivadas de la prestación del servicio, que se encuentren en condición de edad en mora en el rango de cobro pre-jurídico, será responsabilidad de la Dirección Comercial y/o quien haga sus veces emitir la autorización correspondiente a estas financiaciones, las cuales ( de acuerdo al caso concreto) pueden contener exoneración de intereses moratorios de acuerdo con lo establecido mediante actos administrativos.

Posteriormente serán notificadas y formalizadas con el área de Atención al Cliente. El incumplimiento de la Financiación faculta a la Empresa para reiniciar el proceso de gestión de cobro en la etapa que corresponda y si es el caso, hacer efectivas las garantías constituidas; para respaldar las obligaciones.

## TITULO V

### CAPITULO I

#### DIRECTRICES DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

Estas disposiciones particulares las ejercerá y practicará ACUECAR S.A. con el propósito de llevar a cabo una correcta, oportuna y diligente gestión, financiación, cobro, recuperación, seguimiento y contabilización de la cartera.

**ARTÍCULO 31: DISPOSICIONES DE LA GESTIÓN DE CARTERA:** Dentro de la administración, coordinación y control de las actividades inmersas en el ciclo de la cartera de la Empresa, se encuentran:

1. **Seguimiento del ciclo de la operación:** ACUECAR S.A., controlará permanente y, durante todo el ciclo de la obligación, esto es, desde que inicia con la facturación y terminando con el pago efectuado por el suscriptor o usuario deudor y, recibido a satisfacción por la Empresa.
2. **Seguimiento de variables críticas:** Se realizará seguimiento a las principales variables de la cartera según su clasificación y etapa de gestión de cobro que permita conocer el estado de la cartera. Este seguimiento se realiza de acuerdo a lo establecido en reportes e indicadores de la presente Política.

**ARTÍCULO 32: POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DEL RECAUDO:** El recaudo hace referencia a los mecanismos disponibles por la Empresa para garantizar los pagos efectivos de las obligaciones de los usuarios.

**ARTÍCULO 33: USO DE COMUNICACIÓN PREVENTIVA:** La Empresa efectuará gestión de divulgación y socialización de fechas de vencimiento de la factura, puntos de recaudo autorizados, así como de campañas que fomenten la cultura de pago en los suscriptores y usuarios de la Empresa, siendo competencia de la Dirección Comercial junto con los funcionarios que se designen para tal fin.

**ARTÍCULO 34: CANALES DE PAGO:** ACUECAR S.A., realizará seguimiento y evaluación al uso de los canales de recaudo disponibles, Que son: EFECTY, DIMONEX, SUPERGIROS DAVIVIENDA, con el fin de determinar su eficiencia y de esta forma brindar oportunidades de mejoramiento que beneficien a los Usuarios o Suscriptores, siendo competencia de la Dirección Administrativa y Financiera y/o quien haga sus veces.

### CAPITULO II

#### RECAUDO

**ARTÍCULO 35: APLICACIÓN DE RECAUDO:** Semanalmente se realizará la aplicación de recaudo reportado por cada una de las entidades financieras autorizadas, con el objetivo de mantener la

información del estado de la cartera lo más actualizado posible, teniendo en cuenta los tiempos de reporte acordados con cada entidad financiera, siendo competencia de la Dirección Administrativa y Financiera realizar la gestión de recaudo.

**ARTÍCULO 36: SEGUIMIENTO APLICACIÓN DE PAGOS:** Es deber de ACUECAR S.A., realizar seguimiento continuo y oportuno a la adecuada identificación de la información de recaudo, así como la generación de indicadores correspondientes. En forma mensual se debe realizar una revisión y seguimiento a la aplicación de los recaudos del mes correspondiente, con el fin de garantizar la aplicación efectiva del total de los mismos esta se debe efectuar a más tardar el primer día hábil del mes siguiente, siendo competencia de la Dirección Administrativa y Financiera y/o quien haga sus veces.

**ARTÍCULO 37: CONCILIACIÓN BANCARIA:** ACUECAR S.A., deberá realizar seguimiento y conciliación mensual de aplicación de recaudos contra bancos, con el fin de mantener depurada los posibles recaudos sin identificar y diferentes casos especiales que se presenten, siendo competencia de la Dirección Administrativa y Financiera y/o quien haga sus veces.

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS INTERESES MORATORIOS**

**ARTÍCULO 38: COBRO DE INTERESES MORATORIOS:** El retardo o incumplimiento de las obligaciones de los usuarios serán objeto de liquidación de intereses moratorios, así como la sanción al incumplimiento presentado. ACUECAR S.A. asigna como tasa de interés moratorio el seis (6%) anual de que trata el artículo 1617 del Código Civil, esto sobre saldos insolutos adeudados y para todo tipo de usuarios, tal como así se establece en el cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes.

**ARTÍCULO 39: EXONERACIÓN DE INTERESES MORATORIOS:** La Empresa podrá considerar la exoneración de intereses moratorios de acuerdo a las instrucciones impartidas en el ordenamiento jurídico colombiano; esto es, de acuerdo a lo establecido en la forma y/o mecanismo de pago y, a las condiciones del Acuerdo de Pago (Financiación) a la que se acoja el usuario deudor, así como de la clase de uso, estrato socioeconómico del inmueble correspondiente a la respectiva cuenta. Estas exoneraciones, previas diligencias por parte de ACUECAR S.A., podrán ser de hasta la totalidad de los intereses de mora generados por el saldo adeudado.

### **TÍTULO VI**

#### **DE LA FINANCIACIÓN Y PAGO DE SERVICIOS CONEXOS**

##### **CAPITULO I**

##### **FINANCIACIÓN**

**ARTÍCULO 40: FINANCIACIÓN VENTA DE CONEXOS:** Los usuarios que compren productos o servicios relacionados a la prestación de servicios de la Empresa (*Medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo, derechos de conexión*), podrán ser pagados de acuerdo a los planes de financiación vigentes y acordados con ACUECAR S.A., los cuales deben constar en acto administrativo.

Lo anterior debe estar sujeto a lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015 y las demás normas que lo mediquen, deroguen o adicionen, esto es, que para los suscriptores de

uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, podrán cubrir estos gastos en un plazo de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea de igual forma, las cuotas de financiación se harán junto con la factura de acueducto en cuotas con periodicidad mensual.

**ARTÍCULO 41:** Las financiaciones de los servicios conexos a los que refiere el artículo anterior se realizarán sobre el monto total de cada producto o servicio adquirido por el usuario, los cuales se establecen según normatividad vigente y se fijan dentro de las tarifas aprobadas por Acto Administrativo.

**ARTÍCULO 42: FORMALIZACIÓN DE FINANCIACIÓN VENTA DE CONEXOS:** Las financiaciones autorizadas por la ACUECAR S.A., se perfeccionan mediante acuerdos de pago suscrito con el suscriptor que ha adquirido esta obligación y la cual deberá contener como mínimo:

- Número de código de solicitud y origen de la obligación.
- Calidad que ostenta el deudor (propietario, poseedor o usuario) en caso de no ser propietario deberá presentar documento que acredite la calidad en que actúa (copia del contrato de arrendamiento debidamente autenticado y documento de posesión u ocupación si es el caso).
- Nombre y documento de identidad.
- Teléfono.
- Dirección del deudor o propietario y correo electrónico si lo tuviese.
- Valor a financiar.
- Plazo para el pago.
- Valor de cada cuota.
- Concepto a financiar.
- Resolución que regula la financiación.
- Consecuencias de incumplimiento.
- Dirección de notificación de quien solicita la financiación y correo electrónico si lo tuviese.

**ARTÍCULO 43: CRITERIOS PARA EL OTORGAMIENTO DE FINANCIACIÓN VENTA DE CONEXOS:** Para acceder a las financiaciones de venta de conexos los deudores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Encontrarse al día por facturas de consumo de servicios de la Empresa. Diligenciar la solicitud de financiación venta de conexos, en la que acreditará la calidad que ostenta (propietario, poseedor o usuario).
- 2) Anexar los documentos; que por tal efecto sean exigidos por la Empresa, las cuales deberán estar ajustadas a la normatividad que sobre supresión de trámites estipula el Gobierno Nacional.
- 3) Suscribir el acuerdo de pago, en los términos y condiciones señalados anteriormente.
- 4) Constituir las garantías exigidas por la Empresa, en caso de que sean requeridas para la autorización de la financiación.

**ARTÍCULO 44: PLAZOS MÁXIMOS FINANCIACIÓN VENTA DE CONEXOS.** El plazo máximo para los planes de financiaciones de venta de conexos será de hasta treinta y seis (36) meses. Así mismo se establecerá los aportes mínimos iniciales en que caso que así se establezcan para acceder a la financiación de conexos.

## CAPITULO II

### INTERESES DE LOS SERVICIOS CONEXOS

**ARTÍCULO 45: TASAS DE INTERÉS DE FINANCIACIÓN DE SERVICIOS CONEXOS:** Los usuarios residenciales que se acojan a la financiación de venta de conexos, serán objeto de liquidación de intereses de financiación de acuerdo con lo previsto en el artículo 1617 del Código Civil, es decir, a un tope máximo del 6% anual sobre los saldos financiados. En el caso de los usuarios no residenciales que se acojan a la financiación de venta de conexos, será objeto de liquidación de intereses de financiación de acuerdo a lo previsto en el artículo 884 del Código de Comercio, cuya tasa equivale a una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La Empresa podrá adoptar tasas diferentes a las establecidas en la normatividad vigente con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones, estas tasas deberán estar expedidas mediante Actos Administrativos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es responsabilidad de la Dirección Comercial o quien haga sus veces hacer seguimiento al cumplimiento de la liquidación de estos intereses.

**ARTÍCULO 46: INTERESES MORATORIOS POR MORA EN PAGO DE CONEXOS:** El retardo o incumplimiento de las cuotas de financiación de venta de conexos, la obligación contraída por los usuarios serán sujetos de liquidación de intereses moratorios como una sanción al incumplimiento presentado. ACUECAR S.A. E.S.P asigna como tasa de interés moratorio el seis (6%) anual sobre saldos adeudados, para usuarios residenciales y no residenciales, tal como así se establece en el cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa podrá adoptar tasas de mora diferentes a las acá establecidas con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones, esta decisión deberá estar sustentada por medio de Actos Administrativos expedidos por el funcionario competente.

**ARTÍCULO 47 - EXONERACIÓN DEL PAGO DE INTERESES POR SERVICIOS CONEXOS:** Estas exoneraciones se realizarán de acuerdo a las instrucciones impartidas en la Ley y establecidas en Acto Administrativo expedido por la Empresa, debidamente autorizado por la Gerencia.

**ARTÍCULO 48: RESOLUCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO FINANCIACIONES VENTA DE CONEXOS.** El incumplimiento de dos (2) cuotas de financiación de venta de conexos consecutivas extinguirá el plazo inicialmente pactado y se consolidará automáticamente la obligación. Posteriormente, la deuda será remitida a etapa de Cobro Pre-jurídico, quedando facultada la Empresa para iniciar el correspondiente proceso de gestión de cartera.

**PARÁGRAFO:** Es deber de la Dirección Administrativa y Financiera o quien haga sus veces, realizar el seguimiento al cumplimiento del Acuerdo de Pago de la Financiación Venta de Conexos, A su vez durante esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo.

## TITULO VII

### CAPITULO I

#### CERTIFICACIONES SOLICITADAS POR LOS DEUDORES O USUARIOS

**ARTICULO 49: CERTIFICACIÓN DE ESTADO DE CUENTA:** Los suscriptores podrán solicitar a ACUECAR S.A., la emisión de certificaciones de su estado de cuenta, solicitud que se debe realizar en el área de Atención y Servicio al Cliente, para emitir esta certificación la Empresa, deberá actualizar y revisar los saldos adeudados y/o cancelados por el suscriptor que reporta la información solicitada.

**PARÁGRAFO:** La certificación debe ser entregada al cliente en un tiempo de hasta quince (15) días hábiles, con remisión a correo electrónico o si el usuario así lo requiere entrega física por la cual se realiza en las ventanillas del área de Servicio al Cliente.

**ARTÍCULO 50: CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO:** Los suscriptores podrán solicitar a ACUECAR S.A., la emisión del certificado o documento que acredite el status de paz y salvo, éste será emitido cuando el solicitante no tenga deudas pendientes con la empresa prestadora del servicio.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La solicitud de emisión de certificado de Paz y Salvo deberá solicitarse al área de servicio al Cliente; para emitir esta certificación la Empresa, deberá actualizar y revisar los saldos adeudados y/o cancelados por el suscriptor que reporta la información solicitada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La certificación debe ser entregada al cliente en un tiempo de hasta quince (15) días hábiles, con remisión a correo electrónico o si el usuario así lo requiere entrega física por la cual se realiza en las ventanillas del área de Servicio al Cliente

### CAPITULO II

#### REVISIÓN DE SALDOS

**ARTÍCULO 51: REVISIÓN DE SALDOS DE SUSCRIPTORES.** En caso que, durante la actualización de saldos de los usuarios por parte de ACUECAR S.A., se presentaren diferencias entre los saldos del usuario/suscriptor y el valor reportado por la Empresa; se remitirá al director de comercial, para validar y verificar el estado de cuenta del usuario, quien de manera diligente aplicará los ajustes pertinentes de acuerdo a los saldos adeudados y los cancelados, este procedimiento se hará de acuerdo a la normatividad vigente y dejarse plenamente documentados y registrados.

**ARTÍCULO 52: DEPURACIÓN DE ANOMALÍAS COMERCIALES.** Para aquellos casos eventuales en los cuales se presenten anomalías en los conceptos facturados, originados en los procesos comerciales, procesos de facturación, procesos de gestión de cobro y otros que impliquen retirar de la cartera en forma definitiva códigos de suscriptores, será necesario que los funcionarios encargados de las oficinas que dieron origen a las anomalías comerciales sean los responsables de la actualización de la documentación y soporte de dicha anomalía, la cual será presentada y evaluada por el Comité de Cartera para su ajuste, normalización y saneamiento contable, esta novedad deberá quedar plasmada a través de acto administrativo.

### **CAPITULO III**

#### **DEPURACIÓN DE CARTERA**

**ARTICULO 53: DEPURACIÓN DE CARTERA:** Cada vez que lo requiera, ACUECAR S.A. E.S.P. , solicitará el análisis del estado de su Cartera con el fin de efectuar su depuración, teniendo en cuenta lo previsto por la Contaduría General de la Nación en cuanto a la implementación de planes de depuración contable permanente y sostenible; entendiendo que este proceso es una figura donde confluye la Dirección Comercial como encargado de la gestión de cobro y la Dirección Administrativa y Financiera como encargado del seguimiento de cartera y de la gestión contable.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En virtud de este proceso, ACUECAR S.A. E.S.P, podrá reconocer un deterioro en el valor de las obligaciones y se da la baja en cuentas u obligaciones en los casos en que se determine de imposible cobro o cuando se compruebe que la relación costo-beneficio sea desfavorable para las finanzas de la Empresa.

**ARTÍCULO 54: CRITERIOS PARA LA DEPURACIÓN DE CARTERA:** La depuración de cartera por parte de ACUECAR S.A. E.S.P, se adelantará conforme a los criterios de antigüedad y cuantía de la deuda, exigibilidad del título, obligaciones económicas improcedentes, calidad del deudor y relación costo-beneficio. Con lo cual se fijan los criterios objeto de análisis para la depuración de cartera:

- a. La cartera con cuenta menor o igual a dos (2) SMMLV y tenga treinta y seis (36) meses o más de vencida, contados a partir desde el momento que se haya exigible.
- b. La cartera con cuenta mayor o igual a dos (2) SMMLV y sesenta (60) meses o más de vencida, contados a partir desde el momento que se haya exigible.
- c. La cartera cuya gestión de cobro resulte más onerosa para ACUECAR S.A. E.S.P.
- d. Cartera que provenga de la prestación de servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado, cuyos deudores no tengan títulos de dominio sobre los predios que ocupan y se encuentren insolventes.
- e. Cartera de la prestación de servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado, cuya deuda provenga de predios que por fenómenos naturales se hayan visto afectados y en consecuencia se haya realizado una demolición o reubicación, sin haberse trasladado la deuda a una nueva matrícula o código de servicios.
- f. La cartera perseguida en los procesos pre-jurídicos, respecto de la cual se hayan agotado todas las etapas y realizadas las investigaciones, sin que las mismas hayan encontrado bienes del deudor para satisfacer las acreencias a favor de ACUECAR S.A. E.S.P.
- g. Las obligaciones cuyo deudor se encuentre en concordato, toma de posesión, liquidación obligatoria o en cualquier proceso concursal, sin que ACUECAR S.A. E.S.P. haya hecho parte del proceso, no exista deudor solidario para continuar el cobro de la obligación; que a pesar de cubrir total o parcial el crédito de la Empresa, se castigará el saldo insoluto; o que si resulta más conveniente la depuración de la cartera, que recibir los bienes ofrecidos en dación en pago.

**PARÁGRAFO:** La Depuración de Cartera se hará respecto de obligaciones a las cuales se les hayan surtido todas las gestiones de cobro establecidas en la presente resolución, tanto en la etapa pre-jurídica como en la de cobro jurídico, incluyendo agotar el mecanismo de suspensión o corte del servicio, sin que tales gestiones hayan redundado en pago o acuerdo de pago y además cumpla con los siguientes presupuestos:

- Prescripción.
- Caducidad de la acción.

- Perdida de ejecutoriedad del acto administrativo que le dio origen.
- Inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada, que impida ejercer o continuar ejerciendo los derechos de cobro. -Cuando el análisis costo-beneficio no sea favorable para la empresa. Es decir, cuando la gestión de cobro resulte más onerosa que el valor a recaudar.

**ARTÍCULO 55: COMPETENCIA DE LA DEPURACIÓN DE CARTERA:** La responsabilidad y competencia para realizar la depuración de la cartera recae en el Gerente de la Empresa, quien para ello proferirá acto administrativo correspondiente, previa evaluación y recomendación del Comité de Cartera y concepto con sustento legal emitido por el responsable del área jurídica de la Empresa.

Una vez sea aprobada la depuración de cartera, se debe proceder a su registro en los estados financieros, en un término máximo de treinta (30) días después de ser aprobado.

**ARTÍCULO 56: DEL SANEAMIENTO CONTABLE:** El saneamiento contable de la Cartera y su consecuente baja de la obligación no extingue la obligación, ya que este obedece a un procedimiento de naturaleza contable. La obligación sustancial se extingue en la medida en que se utilice para el efecto figuras legales como la prescripción o remisión contenidos entre otras normas, en el Estatuto Tributario Nacional (Decreto Ley 624 de 1989).

La presente resolución, rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en el Carmen de Bolívar a los veintitrés (23) días del mes de octubre de 2023.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**HARVEY FERNANDO SOLER ARIZA**  
Apoderado  
**CAUDALES DE COLOMBIA SAS ESP**  
AGENTE ESPECIAL  
ACUECAR SA ESP

**Revisó:** Yahir Antonio Cano Gil – Comercial de Caudales de Colombia SAS ESP.

Jorge Luis Jurado – Abogado de Caudales de Colombia SAS ESP.

Esteban Huertas Rodríguez – Gerente Técnico Caudales de Colombia SAS ESP.