



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS
DE GUACHUCAL -NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.
NIT 814.002.063-6

Acueducto, alcantarillado y aseo



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUACHUCAL-NARIÑO "EMPAGUA" E.S.P.

NIT. 814.002.063-6

Acuerdo No. 005 De 2021

Por medio de la cual se expide el MANUAL DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA



**LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUACHUCAL-NARIÑO
"EMPAGUA" E.S.P.**

En uso de sus atribuciones legales, estatutarias y

CONSIDERANDO

Que mediante Acta de creación No. 18 fechada 31 de mayo de la **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUACHUCAL-NARIÑO "EMPAGUA" E.S.P.** se otorga facultades al Gerente para planear y ejecutar todas las operaciones necesarias para asegurar el normal funcionamiento de la Empresa.

Que el ordenamiento jurídico colombiano a través de la ley 142 de 1994 faculta a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para que efectúen métodos de financiación que permitan proporcionar el cumplimiento a los usuarios o suscriptores deudores frente a sus obligaciones de pago, de tal manera que sea posible y segura la recuperación de la cartera morosa y el acceso a los servicios públicos domiciliarios, que se tipifican como uno de los derechos fundamentales.

la Corte Constitucional, en la Sentencia C-389 de 2002 manifestó la trascendencia del artículo 96 de la ley 142 de 1994, en el sentido de que permite a la empresa prestataria de servicio público domiciliario para cobrar, rebajar o exonerar a los usuarios del pago de intereses moratorios o hacer convenios con los deudores que competen en esta materia.

Ahora bien, cabe resaltar que la empresa prestadora de servicio público para la recaudación de las deudas originadas por la prestación del servicio tiene la facultad de suscribir acuerdos de pago con los usuarios morosos. La Sentencia C-389 de 2002, de la H. Corte Constitucional, definió el alcance del artículo 96 de la citada ley en el sentido de que éste faculta a la empresa prestadora del servicio público domiciliario para cobrar, rebajar o exonerar



a los usuarios del pago de intereses moratorios o hacer convenios con los deudores en esta materia.

El presente manual de cobro y recuperación de cartera tiene como objetivo determinar algunas políticas y acciones a seguir, por las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios para el cobro de las deudas derivadas de su prestación, con fundamento en las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994

RESUELVE

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. OBJETIVO: Determinar las políticas de cobro de la Empresa de Servicios Públicos Guachucal EMPAGUA - ESP, así mismo, guardar por el cumplimiento de las políticas y los procedimientos aquí establecidos, bajo las funciones propias de la Dirección Administrativa y Comercial.

ARTICULO 2. CAMPO DE APLICACIÓN: El presente Reglamento se aplica a la recuperación de cartera de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y demás asistencias que la Empresa de Servicios Públicos de Guachucal EMPAGUA - ESP llegue a prestar.

ARTICULO 3. DEFINICIÓN DE CARTERA: Para efectos de este manual se establece como cartera toda obligación causada por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y aquellos que la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA- ESP llegue a prestar, cabe resaltar que cartera comprende la facturación comercial y la facturación por servicios especiales, y cuyo plazo para el pago se encuentre vencido, así mismo, hace parte de la cartera, las cuentas por cobrar de conceptos diferentes a la prestación de los servicios mencionados, que consten en actos administrativos, sentencias, títulos valores, facturas, cuentas de cobro u otros documentos provenientes del deudor, a favor de la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA- ESP.



ARTÍCULO 4. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA. - El área comercial y administrativa de la empresa, realizarán la sistematización de la cartera morosa por períodos, la cual deberá estar permanentemente actualizada. Para el cobro de la cartera por el número de cuentas se procederá de acuerdo a las siguientes pautas:

- Cartera de uno (1) a tres (3) periodos facturados y con deuda considerada de fácil recaudo, será objeto de cobro persuasivo, mediante requerimientos extrajudiciales suspensión y visitas.
- Cartera de cuatro (4) a siete (7) periodos facturados, adicional a ejecutar las pautas antes señaladas para el fácil recaudo, se manejará mediante cobro pre jurídico y jurídico y corte con dispositivo por parte del área operativa, a través del funcionario designado para ello.
- Cartera con igual o superior a ocho (8) periodos en mora, se tipifica de difícil recaudo, se manejará mediante requerimiento, amonestaciones como llamadas telefónicas, mensajes de texto o vía correo electrónico, visitas, abonos parciales, cortes, terminación del contrato y cobro jurídico.
- Cartera depurarle es aquella que se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley 1739 de 2014, modificado por el artículo 261 de la Ley 1753 de 2015, teniendo en cuenta para tal fin los valores en donde a pesar de su existencia no es posible ejecutar coactivamente, por cuanto operan los fenómenos de prescripción, o ya sea porque los títulos u documentos no sostienen algún soporte idóneo que permitan adelantar los procedimientos pertinentes para su cobro o pago.

ARTICULO 6. PERÍODOS PARA GESTIÓN DE COBRO Y RECAUDO DE CARTERA:

Para Efectos del cobro de cartera se adelantarán las etapas persuasivas y coactivas teniendo en cuenta los siguientes periodos:

- Persuasiva: Cartera entre ciento ochenta y un (181) días a trescientos sesenta (360) días de mora.
- Coactiva: Cartera de trescientos sesenta y un (361) días de mora en adelante.

**CAPITULO II
ETAPAS DEL RECAUDO DE CARTERA**

ARTICULO 7. COBRO PERSUASIVO: Esta etapa de cartera, tiene como propósito obtener el pago voluntario de las obligaciones que se encuentren



mora, con el fin de obtener la recuperación total e inmediata de la cartera, incluyendo los factores que la componen como capital, intereses, multas y sanciones, o el cumplimiento de las obligaciones a través de acuerdos de pago, previo el cumplimiento de los requisitos legales, constituyéndose en una política de acercamiento más efectiva con el deudor, tratando de evitar el proceso de cobro judicial coactivo.

ARTICULO 8. PROCEDIMIENTO EN LA ETAPA PERSUASIVA: En esta etapa, se adelantarán gestiones destinados a obtener el pago voluntario de los usuarios que se encuentren en mora, para lo cual se deberá adelantar las siguientes etapas:

- **REQUERIMIENTOS:** se llevará a cabo por medio del envío de un oficio a través de correo certificado al deudor recordándole la obligación pendiente a su cargo, y la necesidad de su pronta cancelación, al igual se indicará los medios de pago y las cuentas bancarias a fin de efectuar los mismos.

Así mismo se remitirán comunicaciones escritas, vía correo electrónico o mensajes de texto a los números de contacto; de igual forma se realizarán Llamadas telefónicas, con el objeto de realizar el cobro de la deuda.

Este comunicado tendrá un plazo Límite de 10 días hábiles, para que el usuario requerido realice la respectiva concurrencia al punto físico de la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA- ESP a fin de aclarar su situación, en la misma comunicación se dejara la advertencia que ante la no concurrencia se procederá a continuar con el procedimiento administrativo de cobro coactivo.

- **NEGOCIACIÓN:** una vez el usuario deudor asista a las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA- ESP, dirección administrativa y comercial deberá efectuar conversatorio tipo entrevista con el fin de dar inicio a la etapa de negociación, en esta instancia se pactará la forma de pago de la obligación indicando los plazos, garantías, y forma de pago que deberán estar sujetas lo que determina el presente acuerdo en materia de **ACUERDO DE PAGO**.

Si el usuario ha suscrito acuerdo de pago en esta etapa y se presenta incumplimiento, la cuenta será trasladada a la etapa de cobro coactivo para iniciar dicho proceso.

ARTÍCULO 9. PAGOS PARCIALES: Como estrategia que permita disminuir la cartera en mora para la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA- ESP y



la posibilidad de ponerse al día por parte del suscriptor, se recibirán pagos parciales, señalando el nombre del usuario., el valor a cancelar y la fecha de pago.

ARTÍCULO 10. ACUERDOS DE PAGO: Cuando se trate de usuarios morosos con deudas superiores a (8) periodos facturados, se permitirá la suscripción de acuerdos de pago, siempre y cuando se trate del propietario del inmueble o ejerza representación legal, según sea el caso. Para ello se deberá allegar documento que lo acredite adjuntando copia de la cédula de ciudadanía.

ARTÍCULO 11. REQUISITOS DEL ACUERDO DE PAGO: Deberá contener los requisitos mínimos requeridos por la ley para que constituya una obligación clara, expresa y exigible, que constituya título ejecutivo y que permita el cobro a través de un proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria.

El título debe contener:

- Nombre del propietario, usuario o poseedor del inmueble donde se presta el servicio.
- Cédula ó Cédula y Nit para caso de personas jurídicas
- Teléfono.
- Código de la suscripción
- Dirección del deudor o propietario y correo electrónico si lo tuviese.
- Facturas pendientes de pago
- Valor Total de la Obligación
- Discriminación de deuda en intereses y capital
- Forma de Pago con valores y fechas ciertas y exactas
- Observaciones especiales
- Términos que regulan la financiación.
- Consecuencias del incumplimiento.
- Autorización para consultar y reportar nombre e identificación de la persona natural o jurídica ante las centrales de riesgo.
- Dirección de notificación de quien solicita la financiación y correo electrónico si lo tuviese.

Conforme a los requisitos exigidos por la normatividad vigente, cuando el acuerdo lo suscriba un inmueble de uso comercial o industrial, el acuerdo a deberá ir cortejado por un pagaré.



PARÁGRAFO: CLAUSULA ACELERATORIA: El incumplimiento de una (1) cuota de financiación, extinguirá el plazo inicialmente pactado y se continuará con el cobro en la etapa procesal que corresponda.

Previa la extinción del plazo, la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA-ESP podrá autorizar la refinanciación de la obligación, en los términos y condiciones que para el efecto se hayan señalado.

ARTÍCULO 12. PLAZOS DE FINANCIACION PARA ACUERDOS DE PAGO: El plazo máximo que se otorgará en los acuerdos de pago será hasta de seis (6) meses. Las cuotas de financiación serán pagaderas mensualmente, evento en el que será responsabilidad del deudor reclamar la factura de financiación en un punto de atención de la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA- ESP en las fechas establecidas en el plan de pagos otorgado. Este plazo podrá prorrogarse para aquellas obligaciones que implique mayor tiempo para pagar, para lo cual debe existir constancia escrita.

ARTÍCULO 13. INTERESES DE FINANCIACIÓN: La tasa de financiación y de mora será la máxima legal permitida. En el caso de verificarse la existencia del pago total de la obligación en una sola cuota, se podrán descontar los intereses moratorios generados.

ARTÍCULO 14. OPERACIONES POR INCUMPLIMIENTO Frente al incumplimiento de los acuerdos de pago o pagarés, la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA- ESP automáticamente generará la extinción del plazo del mismo, en consecuencia, se podrá exigir el pago total de la obligación, a través de acciones pertinentes para la suspensión del servicio o corte según el caso, la negación de la posibilidad de nuevos acuerdos de financiación y/o el inicio inmediato de cobro ejecutivo

ARTICULO 15. COBRO COACTIVO: Es la etapa que efectúa el cobro de las deudas que presenten los usuarios a favor de la Empresa de Servicios Públicos de EMPAGUA- ESP superior a 360 días de mora desde la fecha de pago oportuno señalado en la respectiva factura, dicha acción es tendiente a obtener la cancelación forzada de los valores adeudados, a través de procesos ejecutivos.

ARTICULO 16. NORMATIVAD APLICABLE: Este procedimiento es de naturaleza administrativa, entendiéndose que a los tramites adelantados por la dirección comercial y administrativa, se le aplicarán las normas de procedimiento descritas en los títulos VII y IX del libro Quinto del Estatuto



Tributario Adicionalmente para el recaudo de cartera, se tendrán en cuenta lo señalado en el artículo 5 del parágrafo 2 y los artículos 8, 9 y 17 de la ley 1066 de 2006, en concordancia con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 17. ETAPA COBRO COACTIVO Y DIRECCIÓN COMPETENTE: La etapa coactiva comienza al haberse constituido trescientos sesenta días (360) días en mora desde la fecha de pago oportuno señalado en la respectiva factura. A partir de este momento, la Dirección administrativa y comercial bajo el apoyo y asesoría de la oficina jurídica, realizará las actividades descritas en los artículos anteriores del presente manual, con el fin de obtener el pago de la respectiva deuda.

ARTICULO 18. PROCEDIMIENTO EN LA ETAPA COACTIVA: El proceso y la actuación que se deriven del mismo se desarrollaron a través de actos administrativos, donde sus fundamentos jurídicos sustanciales y procesales se encuentran regulados en las normas tributarias de manera concordante con las de proceso ejecutivo civil.

ARTICULO 19. INVESTIGACION DE BIENES: culminada la etapa de cobro persuasivo sin que el deudor hubiese ejecutado el pago, durante esta etapa, la dirección administrativa y comercial realizara el tramite pertinente para la identificación y recopilación de la información del deudor, sus bienes y demás información que se requiera para el inicio del proceso de cobro coactivo, actuaciones consiste en:

- Solicitud a la Cámara de Comercio a fin de establecer la existencia de establecimientos de comercio registrados nombre de personas Jurídicas, para las cuales se requiere obtener certificado de existencia y de Representación legal, o personas naturales, para las cuales se requiere Certificado de inscripción en el registro mercantil.
- Solicitud de certificado de tradición y libertad a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos en la jurisdicción correspondiente, respecto de los predios de propiedad del deudor.
- Solicitud de información respecto de registro de vehículos en propiedad de los deudores ante los diferentes organismos de tránsito y transporte.
- Requerimiento a las cajas de previsión social sobre la calidad del afiliado en atención a obtener datos concernientes a si el deudor es asalariado o no.
- Los demás que se consideren pertinentes.



ARTICULO 20. TITULOS QUE PRESTAN MERITO EJECUTIVO: Los títulos que presta mérito ejecutivo en la Empresa de Servicios Públicos de Guachucal EMPAGUA S.A E.S.P., son aquellos enunciados en el artículo 828 del Estatuto Tributario, artículo 98 del CPACA, y las facturas de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, además de los servicios especiales o complementarios que se ejecuten por parte de la empresa.

ARTICULO 21. EJECUTORIA DE LOS TITULOS EJECUTIVOS: Se entiende ejecutoriados los actos administrativos por los cuales se constituyen los títulos Ejecutivos que sirven de cimiento al cobro coactivo, cuando contra ellos no procede recurso alguno, cuando vencido el termino para interponer los recursos, no se hayan interpuesto o no se hayan presentado en debida forma, cuando se renuncie expresamente a los recursos o se desista de ellos y en los demás casos descritos conforme a lo establecido el artículo 87 del CPACA.

ARTICULO 22. MANDAMIENTO DE PAGO. Acto mediante el cual se ordena al usuario a cumplir con la obligación contenida en la factura o título ejecutivo, sobre la suma de dinero adeudada, trámite establecido por el artículo 826 de Estatuto tributario. Dentro del acto administrativo anterior, se deberá informar al deudor que cuenta con el término de quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del mismo, para efectuar el respectivo pago o presentar escrito de excepciones.

Con el pago de la obligación, el usuario deberá pagar los intereses moratorios máximos legales permitidos que se causen desde cuando se hizo exigible hasta el día en que se extinguiera la misma.

ARTICULO 23. NOTIFICACION: es el acto mediante el cual se pone en conocimiento del deudor la orden de pago, para lo cual el mandamiento de pago debe notificarse por regla general personalmente mediante acta o constancia escrita, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días.

En el evento en que no se puede proceder a la notificación personal, se deberá acudir a la notificación por correo, publicación o notificación por aviso.

ARTICULO 24. PROCEDIMIENTO DE LAS NOTIFICACIONES:



- **NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Se deberá citar al deudor para que comparezca a las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Guachucal EMPAGUA ESP en un término de diez (10) días hábiles, la citación debe dirigirse a la última dirección. Una vez presentado el deudor, se pondrá en su conocimiento el contenido del mandamiento de pago, haciendo entrega de copia íntegra del mismo, para ello se suscribirá acta que permita establecer la constancia y se tendrá como efectuada la notificación personal.
- **NOTIFICACIÓN ELECTRONICA:** vencidos los diez (10) días, sin que se hubiese logrado la notificación personal, se procederá a efectuar la notificación por correo electrónico, siempre que el usuario lo haya a informado y consistente en el envío de una copia del mandamiento de pago, para lo cual se tendrá como constancia de entrega la guía expedida por la agencia de correos o el acuse de recibido.
- **NOTIFICACIÓN POR AVISO:** cuando de conformidad con el artículo 568 del Estatuto Tributario, la notificación sea devuelta por el correo, será necesario realizar la notificación por aviso que consiste en la Publicación de un aviso en un periódico de amplia circulación nacional, en cuyo caso el término para excepcionar se contará desde la publicación del aviso.
- **NOTIFICACION POR EMPLAZAMIENTO:** esta se lleva acabo cuando una vez se haya agotado todas las etapas de notificación antes descritas y no es posible notificar al usuario o cuando se desconozca la dirección del deudor y no sea posible establecerla por ningún medio, la notificación del deudor se hará por publicación, que consiste en la inserción de la parte resolutive del mandamiento en un diario de amplia circulación nacional y local. Esta notificación es exigida por el artículo 563 del Estatuto Tributario. Deberá incorporarse al expediente la página del diario donde se hizo la publicación.

ARTICULO 25. EXCEPCIONES AL MANDAMIENTO DE PAGO: son un medio defensa del ejecutado, en el cual se busca contra decir las pretensiones de la empresa, ya sea porque el derecho ha dejado de existir, o porque se pretende exigirlo fuera de los términos de Ley, contempladas en el artículo 831 del Estatuto Tributario. El proceso de cobro coactivo no podrá versar sobre asuntos que corresponden ser controvertidos en la vía gubernativa, como lo es la determinación y discusión del título, o actuación que dio origen a la obligación.



ARTICULO 26: RECURSOS: contra acto que resuelve de las excepciones del mandamiento de pago procede el recurso de reposición contemplado en el artículo 834 del estatuto tributario, frente al acto administrativo que resuelve desfavorablemente las excepciones, ante el funcionario que lo profirió, quien dispone de un (1) mes para resolverlo.

CAPITULO III DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 27.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Acorde a lo determinado por la ley, se verifica la interrupción temporal del servicio por común acuerdo entre las partes, por interés del servicio, por incumplimiento en el pago de las facturas correspondientes al servicio suministrado, en el tiempo establecido para ello, acorde a lo definido en el contrato de servicios públicos, o por las demás condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.

ARTÍCULO 28.- TERMINACIÓN DE CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: Observando lo que establece la normatividad al respecto, será procedente:

- **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario directamente vinculado al contrato, cuando lo solicite la Empresa, si el suscriptor y/o usuario vinculado al contrato y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de evitar perjuicio alguno a los terceros que puedan resultar afectados, con el fin de proteger sus intereses, se enviará comunicación escrita a las personas que vivan en el inmueble objeto de terminación, fijando a la vez copia de la misma en un lugar visible de las oficinas de la empresa, por un término de cinco (5) días hábiles, término que vencido permitirá, en caso de no recibir oposición alguna, que se dé la terminación del contrato.

- **Por incumplimiento del contrato:** Cuando en un periodo de varios meses, se verifique el incumplimiento por parte del suscriptor de las obligaciones adquiridas a través del contrato procederá a la terminación del contrato. Para efectos del presente acto, se confirmará el incumplimiento de las obligaciones de pago oportuno y la reincidencia en el mismo, verificable a través de las diferentes acciones adelantadas por la Empresa.



- **Por Suspensión del servicio:** Por demolición del inmueble en el que se prestaba el servicio
- Por decisión del suscriptor y/o usuario de resolver el contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la Empresa.
- Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

ARTÍCULO 29. DERECHO DE DEFENSA Y DEBIDO PROCESO: Teniendo en cuenta que la prestación de servicios públicos domiciliarios involucra derechos fundamentales, para la terminación o suspensión del contrato, en todo el procedimiento se deberá garantizar el debido proceso en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente.

Una vez oído el usuario, cuando se trate de corte, la empresa puede declarar resuelto el contrato mediante acto administrativo que debe ser notificado a efectos de que el suscriptor pueda interponer los recursos que proceden.

Resuelto el recurso y notificada la decisión del mismo, puede la empresa proceder a cortar el servicio de manera definitiva y a terminar el respectivo contrato uniforme.

ARTICULO 30. DEROGATORIA Y VIGENCIA: La presente resolución rige a partir del 20 de diciembre de 2021

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


Esp. FERNANDO ARTURO MALTE LOPEZ
Alcalde Municipal
Presidente Junta Directiva EMPAGUA E.S.P