



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



61

Acuerdo No. 007

(Diciembre 31 de 2.011)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL REGLAMENTO INTERNO DEL RECAUDO DE CARTERA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA EN LA EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S.A. (E.S.P)”

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.), en uso de sus atribuciones estatutarias, especialmente la contenida en el literal (L) del Artículo 41, y

CONSIDERANDO

A.- Que la **EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P)**, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Departamental, creada como sociedad anónima entre entidades públicas, conforme a la ley 142 de 1994.

B.- Que de conformidad con los principios que regulan la administración pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los servidores públicos deberán actuar con eficacia, economía, celeridad y oportunidad en desarrollo de sus funciones públicas

C.- Que la Ley 1066 de 2006 y el Decreto Reglamentario 4473 del mismo año, *dictó normas para la normalización de la cartera, y gestión del recaudo de la misma y facultan al Representante Legal de la Entidad para reglamentar la materia y asumir la función de servidor ejecutor.*

D.- Que el artículo segundo en su inciso primero de la Ley 1066 de 2006, dispuso que *"Cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán: Establecer 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 elaboración de acuerdos de pago"..".*

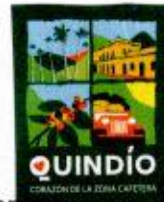
E.- Que el artículo séptimo del decreto en mención, establece que para las obligaciones diferentes a impuestos, tasas y contribuciones fiscales y parafiscales, continuarán aplicando las tasas de interés especiales previstas en el ordenamiento nacional.

F.- Que la Sentencia C-389 de 2002, de la H. Corte Constitucional, declaró exequible el inciso 2° del artículo 96 de la ley 142 de 1994, la tasa de interés moratorio para usuarios de inmuebles residenciales, se aplicará lo dispuesto en los artículos 1617 y 2232 del Código Civil.

G.- Que esta misma sentencia, al evaluar el alcance del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, facultó 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.



DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

H.- Que se requiere definir las políticas, criterios y procedimientos para adelantar el cobro persuasivo, coactivo y para la suscripción de facilidades para el pago de las obligaciones en mora, así como el oportuno y estricto cumplimiento de las obligaciones derivadas de los mismos.

ACUERDA:

CAPÍTULO PRIMERO

ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO – OBJETO. El presente Acuerdo tiene por objeto establecer el Reglamento Interno de Recaudo de la Cartera en la Empresa Sanitaria del Quindío S.A. (E.S.P), el procedimiento para el Cobro persuasivo y coactivo y la distribución de competencias conforme a la estructura interna de la Empresa.

ARTÍCULO SEGUNDO – DELEGACIÓN. El recaudo de la cartera morosa se delegara en el Subgerente Comercial, quien tendrá a su cargo la función ejecutora y seguirá los procedimientos persuasivos y coactivos previstos en este Manual en concordancia con las normas legales que regulan la materia y regirá la actuación administrativa por los principios de solidaridad, sentido de pertenencia, equidad y transparencia. Esta función no podrá ser delegada, a su vez, a otro funcionario.

PARÁGRAFO PRIMERO. Se constituirá un grupo asesor para el cobro persuasivo y coactivo encargado de diseñar las políticas de la Entidad tendientes al recaudo de la cartera morosa, el cual se reunirá de manera imperativa mínimo dos veces al año. Este grupo estará conformado por: El Gerente General, El Subgerente Comercial y el Director del Departamento Jurídico, De Contratación y Asuntos Disciplinarios.

ARTÍCULO TERCERO – DEBIDO PROCESO. Se garantizará por parte del funcionario ejecutor el debido proceso y el principio de la doble instancia, a todos aquellos actos administrativos que sean susceptibles de recursos de ley. La apelación siempre será resuelta en esta materia por el Gerente General de la Empresa..

ARTÍCULO CUARTO - DEFINICIONES: Para efectos de este reglamento interno se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Cartera: Cuentas que representan derechos a favor de ESAQUIN S.A. (E.S.P).

Clase de Uso: Es la clase de uso que se le da al servicio de acueducto y alcantarillado en un predio.

Clase de Uso Residencial: El servicio que se presta para cubrir las necesidades de las personas que las habitan.

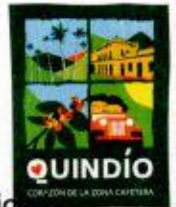
Clase de Uso Comercial: El servicio que se presta a establecimientos dedicados al comercio, en términos del código de comercio, al igual que oficinas, consultorios, entre otros.

Clase de Uso Industrial: Servicio que se presta a Empresas que se dedican a procesos de transformación de bienes.



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



63

Clase de Uso Oficial: Es el servicio que se presta a entidades de carácter oficial, como establecimientos educativos, hospitales, centros de salud, hogares geriátricos, entre otros.

Deudor Moroso: Usuario del servicio que se encuentra en mora por concepto de pago de la factura de servicios públicos con una edad superior a dos (2) meses.

Cobro Persuasivo: Son las actuaciones que pretenden un acercamiento con el deudor con el fin de procurar la cancelación de manera voluntaria.

Cobro Coactivo: Es la aplicación de los procedimientos formales previstos en el Estatuto Tributario Nacional con el objeto de lograr la satisfacción de la obligación hasta con el remate de los bienes del deudor.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta que la Empresa prestadora de servicios públicos remite a los usuarios por causa del consumo y demás conceptos inherentes que se establezcan el contrato de prestación de servicios públicos.

Edad de la deuda: Tiempo transcurrido después del último pago recibido por el usuario de la Empresa.

Jurisdicción Coactiva: Es la potestad jurisdiccional asignada a las entidades públicas, para que, por sus propios medios y sin recurrir a los Jueces, hagan efectiva las obligaciones legalmente adquiridas.

Grupo de Jurisdicción Coactiva: Equipo asesor que diseñara las políticas de cobro por vía persuasiva y coactiva.

Título Ejecutivo: Documento en el que consta de una obligación, clara, expresa y exigible a cargo del deudor o su causante, de conformidad con el artículo 488 del Código de Procedimiento Civil. En servicios públicos domiciliarios, la factura constituye el título ejecutivo base para iniciar la acción de cobro.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario o como receptor directo del servicio.

Cuenta de Servicio. Código asignado a cada uno de los usuarios que se encuentran con un contrato de prestación de servicios con la Empresa.

CAPITULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

ARTÍCULO QUINTO - CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA: La Cartera de la Empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN S.A. E.S.P. se clasifica así:

1. Por su naturaleza:



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



64

- a. Misional. Son las acreencias a favor de ESAQUÍN S.A. E.S.P. generada por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
 - b. No misional. Obedece a las demás acreencias a favor de la empresa y que constan en actos administrativos, cuentas de cobro y otros documentos provenientes del deudor.
2. Por su Uso:
- a. Residencial.
 - b. Comercial o Industrial.
 - c. Oficial.
3. Por su estrato:
- a. Estrato 1. Bajo – Bajo.
 - b. Estrato 2. Bajo.
 - c. Estrato 3. Medio – Bajo.
 - d. Estrato 4. Medio.
 - e. Estrato 5. Medio – Alto.
 - f. Estrato 6. Alto.
 - g. Estrato 7. Oficial.
 - h. Estrato 8. Comercial o Industrial.
4. Por su edad:
- a. Cartera Negociable: La comprendida entre el rango de 60 a 180 días.
 - b. Cartera Crítica: La comprendida entre el rango de 181 a 330 días.
 - c. Cartera de Difícil Cobro: La comprendida entre el rango de 331 días en adelante.

ARTÍCULO SEXTO – PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA. De acuerdo a la clasificación descrita en el artículo anterior las autoridades correspondientes al interior de la Empresa determinarán las políticas de financiación correspondientes, teniendo en cuenta particularmente la clasificación por su edad.

ARTÍCULO SEPTIMO – RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE RECAUDO. La gestión de recaudo de la cartera negociable, será responsabilidad del Subgerente Comercial, quien tendrá a su cargo los procedimientos de cobro persuasivo y coactivo.

La cartera crítica y de difícil cobro, estará a cargo del mismo funcionario, quien pasados 181 días sin pago y estando la factura en firme iniciará el procedimiento de jurisdicción coactiva y diseñara las estrategias pertinentes para salvaguardar los recursos de la Empresa, teniendo en cuenta las recomendaciones del Grupo Asesor.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El funcionario que haga las veces de Subgerente Comercial tendrá, además de sus funciones particulares, la responsabilidad de que pasados 2 meses de comunicado el presente Acuerdo en ningún caso pueda existir una cuenta de servicio, que llegue a 90 días sin tener adelantados los procedimientos de cobro persuasivo enunciados en el Artículo Noveno de este Manual.



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



65

ARTÍCULO OCTAVO - ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA MOROSA. De acuerdo a la antigüedad de la cartera se agotarán las etapas: Persuasiva y Coactiva.

PARÁGRAFO TERCERO. Sin perjuicio de las etapas anteriores, el grupo de jurisdicción coactiva, adoptará campañas persuasivas que incentiven la cultura de pago a los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado.

ARTÍCULO NOVENO - ETAPA DE COBRO PERSUASIVO. Esta etapa se desarrolla en virtud del principio de economía consagrado en el Código Contencioso Administrativo y adelanta previa al cobro por jurisdicción coactiva, y consiste en obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas comprenderá las gestiones que se agotarán en el orden previsto, debiéndose constituir los soportes necesarios que harán parte en la conformación del expediente de cobro.

- a. **Visitas domiciliarias:** Se realizan actividades de expectativa con el usuario moroso, como jornadas de sensibilización, divulgación y actualización de la ficha personalizada del usuario.
- b. **Llamadas telefónicas:** Mediante estas se hace contacto con el deudor, dándosele a conocer las facilidades de pago ofrecidas por la empresa, el objetivo es lograr el recaudo de la obligación o la suscripción del acuerdo de pago. (máximo dos llamadas).
- c. **Oficio persuasivo de cobro:** El cual contiene de manera clara y detallada las obligaciones, formas de extinguirla, beneficios, plazos para el pago o suscripción del acuerdo de pago.
- d. **Visitas al domicilio del deudor:** Agotadas las anteriores etapas sin obtener el recaudo de la obligación o la suscripción del acuerdo de pago, se realizará visita al suscriptor o usuario para persuadirlo en el cumplimiento de sus deberes para con la empresa.

PARÁGRAFO CUARTO. En desarrollo de esta etapa se llevarán a cabo medidas de suspensión y corte del servicio, para aquellas deudas morosas que superen los 60 días.

La etapa persuasiva no podrá exceder de dos (2) meses, y una vez se termine sin resultado, se procederá a cobrar las acreencias por vía coactiva.

En esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal.

La etapa persuasiva terminará en los siguientes casos: Pago total de la acreencia por parte del deudor o la celebración de acuerdos de pago.

El incumplimiento del acuerdo de pago, conllevará al cobro de la deuda en la etapa coactiva, se decretaran medidas cautelares previas, y se librá el mandamiento de pago.

Para el cumplimiento de todas estas obligaciones el representante legal de la Empresa dispondrá de todos los mecanismos necesarios.

CAPITULO TERCERO

PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO POR JURISDICCION COACTIVA

ARTÍCULO DÉCIMO – NATURALEZA. El proceso de jurisdicción coactiva, es de naturaleza administrativa, por tanto las decisiones que se tomen dentro del mismo tiene el carácter de actos administrativos.

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO - NORMATIVIDAD APLICABLE. Consiste en la aplicación de procedimientos formales previstos en el Libro Quinto, Título VIII, artículo 823 y subsiguientes del Estatuto Tributario Nacional, y las normas concordantes del Código de Procedimiento Civil, en lo referente a las medidas cautelares no contempladas en el E.T.N. y demás aspectos no previstos que tengan como objeto lograr la recuperación de las acreencias.

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO – PRINCIPIOS ORIENTADORES. El cobro por jurisdicción coactiva se rige por los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

ARTÍCULO DECIMO TERCERO – MANDAMIENTO DE PAGO. El funcionario ejecutor encargado, producirá el mandamiento de pago, ordenando las obligaciones pendientes más los intereses previa citación al deudor para que comparezca en un término de diez (10) días. Si vencido el término no comparece, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo certificado a la última dirección reportada por este. El mandamiento de pago podrá referirse a más de un título ejecutivo del mismo deudor. (Concordado artículo 826 ETN).

ARTÍCULO DECIMO CUARTO – TERMINO PARA PAGAR O PRESENTAR EXCEPCIONES. Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mandamiento de pago, el deudor podrá cancelar el total de la deuda con sus respectivos intereses o interponer las excepciones previstas para el mandamiento de pago.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO – EXCEPCIONES: Contra el mandamiento de pago procederán las siguientes excepciones:

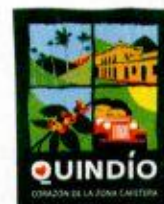
1. El pago en efectivo.
2. La existencia de acuerdo de pago.
3. La falta de ejecutoria del título.
4. La pérdida de ejecutoria del título por renovación o suspensión provisional del acto administrativo.
5. La interposición de las acciones contencioso administrativas aplicables al caso.
6. La prescripción de la acción de cobro.
7. La falta de título ejecutivo o la incompetencia del funcionario que lo profirió.

Si el deudor propone excepciones, el funcionario competente decidirá sobre ellas mediante resolución dentro del mes siguiente; en esta etapa se podrán practicar pruebas tendientes a confirmar o desvirtuar las excepciones, si ellas son probadas se deben declarar y ordenar la terminación del proceso y levantamiento de medidas preventivas si se habían decretado.



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.822-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



ARTÍCULO DECIMO SEXTO - RECURSOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA. Por regla general los actos producidos en este procedimiento administrativo son de trámite, salvo los siguientes:

- a. El que resuelve las excepciones contra el mandamiento ejecutivo de pago.
- b. El que ordena el remate del inmueble.

Si dentro del mes siguiente el deudor interpone recurso de reposición contra la resolución que decide las excepciones, el Subgerente Comercial dispondrá de un mes para resolverlo, la notificación se surtirá de conforme al mandamiento de pago aquí previsto. El recurso de apelación se podrá proponer como principal o subsidiario del de reposición y se resolverá en el mismo término previsto para el recurso de reposición.

Si el deudor no cancela o no propone excepciones, mediante resolución se ordenará la ejecución y remate de los bienes embargados o secuestrados.

Se proferirá Auto de terminación de proceso por pago, cuando el deudor acredite la cancelación total de la obligación o suscriba acuerdo de pago.

ARTÍCULO DECIMO SEPTIMO – REMISIBILIDAD DE LAS DEUDAS: El Funcionario Ejecutor podrá dar por terminado y archivar los procesos de cobro coactivo con el lleno de los requisitos legales establecidos en el artículo 820 del Estatuto tributario, debiéndose tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Obligaciones a cargo de personas fallecidas. Son remisibles, en cualquier tiempo, las obligaciones a cargo de personas que hayan fallecido sin dejar bienes, siempre y cuando obren dentro del expediente copia de la partida de defunción o la certificación que en tal sentido expida la Registraduría Nacional del Estado Civil y las pruebas de la investigación realizada que permita derivar la inexistencia de bienes.
- b. Obligaciones con antigüedad de cinco o más años, sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor.
- c. Son remisibles las obligaciones que no obstante las diligencias que se hayan efectuado para su recaudo, estén sin respaldo económico, por no existir bienes embargados o garantía alguna, y siempre y cuando la deuda tenga una anterioridad, a partir de su exigibilidad, mayor o igual a cinco años, y no se tenga noticia del deudor.
- d. Tratándose de personas jurídicas, además de lo anterior, el no localizarlas en la dirección del domicilio principal, de sus sucursales y agencias que tengan registradas o cuando se tenga constancia sobre su liquidación.
- e. Es remisible el saldo insoluto de las obligaciones con antigüedad mayor a 5 años que no quedare cubierto con el producto de los bienes embargados, siempre y cuando exista prueba en el expediente que el deudor no cuenta con más bienes que puedan ser objeto de embargo.



ESQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



68

Son remisibles las obligaciones que ha contraído la Empresa Sanitaria del Quindío S.A. (E.S.P), en el suministro de instrumentos de micro medición para valorar el consumo del usuario y que no se encuentren instalados, donde se compruebe que existió una inoportuna atención de la Empresa hacia el usuario.

PARÁGRAFO QUINTO. No comprende a aquellas personas que se opusieron a la instalación del instrumento de medición, con base en las pruebas que tenga la Empresa para el efecto.

- g. Se consideraran remisibles las cuentas de servicio de los usuarios que fueron reubicados de sus viviendas por parte de las oficinas de Planeación Municipal por tratarse de zonas de alto riesgo. El usuario debe demostrar a través de una prueba sumaria emanada de la Alcaldía Municipal está reubicación.
- h. Son igualmente remisibles las cuentas de servicio de los usuarios que habitan en zonas de desarrollo incompleto o inadecuado. Siempre y cuando las oficinas de Planeación Municipal certifiquen esta condición.
- i. Los predios que por razones de catástrofes naturales pasaron a ser lotes serán igualmente remisibles. Siempre y cuando se demuestre que tiene esta condición y que desde la fecha del evento no se le suministra el servicio de acueducto y alcantarillado.

PARÁGRAFO SEXTO: De conformidad con el artículo 820 del Estatuto Tributario Nacional, el acto administrativo que declare la remisibilidad de obligaciones, ordenará suprimir de la contabilidad y demás registros de la entidad las deudas, e igualmente la terminación y archivo del proceso administrativo coactivo si lo hubiere, o el archivo del expediente si no se hubiere notificado el mandamiento de pago.

CAPÍTULO CUARTO

FACILIDADES

ARTÍCULO DECIMO OCTAVO - POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA: Las políticas de recuperación de cartera que establezca la Empresa Sanitaria del Quindío S.A. (E.S.P), estarán diseñadas para facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones, su desarrollo obedecerá a las disposiciones legales y jurisprudenciales, y obedecerá a criterios de: Estrato socio-económico, cuantía y antigüedad; debiéndose observar y aplicar en las etapas persuasiva y coactiva.

ARTÍCULO DECIMO NOVENO – FINANCIACIONES DE LAS OBLIGACIONES: La Empresa Sanitaria del Quindío S.A. (E.S.P), concederá financiaciones teniendo en cuenta, aspectos comerciales de la Empresa y socioeconómicos de los usuarios, estudio particular de cada caso y valoración por sistema de calificación por puntos.

FINANCIACIÓN EN LAS ETAPAS PERSUASIVA Y COACTIVA: Comprenderá obligaciones en mora por concepto de servicios de acueducto y alcantarillado, conexiones, sanciones, e intereses moratorios, vencidas por dos (2) meses o más.



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



69

a. Plazos:

El plazo máximo para las financiaciones en esta etapa será de treinta y seis meses (36), debiéndose incluir en la facturación corriente del inmueble.

PARÁGRAFO SEPTIMO. Existirán casos especiales donde el Funcionario Ejecutor tendrá las facultades para otorgar un plazo más amplio, sin que este supere los sesenta (60) meses, esos casos especiales se derivan de las condiciones socioeconómicas de los usuarios morosos y la calificación alcanzada con la valoración de puntos.

PARÁGRAFO OCTAVO. El grupo de jurisdicción coactiva, diseñara, socializara e implementara el procedimiento que establezca la metodología para generar una valoración por puntos teniendo en cuenta las variables, los determinantes y la asignación de la calificación. Los rangos de calificación que se establezcan determinaran el plazo que se otorgue al usuario. Estas variables tendrán relación directa con la situación particular de cada usuario en aspectos como estado laboral, estrato socioeconómico, monto de la deuda, edad, consumo promedio, entre otros.

b. Exoneración:

Dentro de esta etapa la Empresa podrá exonerar hasta en un 100% de los intereses moratorios a aquellos deudores morosos que se comprometan a pagar en un solo contado la totalidad de la deuda.

PARÁGRAFO NOVENO. El grupo de jurisdicción coactiva reglamentara y proyectara estímulos de exoneración para la recuperación de la cartera morosa en jornadas especiales que se desarrollaran máximo dos veces al año. Estas jornadas tendrán una duración de cuarenta y cinco (45) días cada una y se socializaran con la comunidad a través de volantes que se remitirán con la factura de cobro del servicio público. Estos estímulos quedaran inmersos en un sistema de valoración por puntos igual como sucedió con el ítem de Plazos.

c. Tasas de Interés:

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 la tasa de interés moratorio comercial, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

d. Pagos Parciales:

La Empresa Sanitaria del Quindío S.A. (E.S.P), podrá recibir abonos parciales mínimo del 50% del total de la deuda, cuando el usuario sea propietario y/o arrendatario; cuando el usuario del servicio presenta mora igual o superior a 181 días.

PARÁGRAFO DECIMO. El Subgerente Comercial tendrá facultades para conciliar con los usuarios. De igual manera podrá otorga descuentos que no superen el 30% del total de la deuda, siempre y cuando esta sea cancelada en su totalidad.



DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.873-7

En los casos de que el usuario moroso sea arrendatario, los plazos para cancelar la totalidad de la deuda no podrán superar los seis (6) meses.

e. Acuerdos de Pago:

Entiéndase por acuerdo de pago, como aquellas facilidades previstas por la Empresa Sanitaria del Quindío S.A. (E.S.P) y que le permite al suscriptor y/o usuario obtener plazo para el pago de las obligaciones que tiene en mora.

Requisitos

Diligenciar la solicitud de financiación, indicando la calidad que ostenta (Propietario, poseedor o usuario).

Constituir las garantías exigidas por la Empresa, en caso de que sean requeridas para la autorización de la financiación.

Contenido del Acuerdo de Pago

- a. Identificación del deudor (nombre y documento de identidad).
- b. Calidad del signatario (Propietario, Poseedor, Usuario).
- c. Número de cuenta de servicio.
- d. Discriminación de las obligaciones
- e. Monto total del acuerdo
- f. Tasa de interés
- g. Plazo concedido
- h. Descripción de las garantías
- i. Indicación de causales de incumplimiento
- j. Ajuste de la tasa de interés cuando se modifique, comprende los intereses no causados.
- k. Autorización para consultar y reportar nombre e identificación de la persona natural o jurídica ante las centrales de riesgo.
- l. Dirección de notificación de quien solicita la financiación

PARÁGRAFO DECIMO PRIMERO. Los Acuerdos de pago se elevarán a resolución, que expedirá el Subgerente Comercial en cualesquier momento de las etapas persuasiva y coactiva.

Resolución que deja sin efecto el Acuerdo de Pago:

El incumplimiento de dos (2) cuotas de financiación continuas, extinguirá el plazo inicialmente pactado, se consolidará la obligación y la deuda será remitida a cobro Coactivo.

La Resolución que declare sin vigencia el plazo concedido, deberá contener:

Las cuotas dejadas de cancelar

El saldo insoluto

La orden de hacer efectiva las garantías



ESQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



Notificación de la providencia al deudor y al garante de la obligación.

Recursos, solamente procede el recurso de reposición dentro de los cinco (5) días hábiles, debiéndose resolver por el funcionario que lo profirió dentro del mes siguiente a su interposición.

f. Garantías

Admisibles: Se refieren a un derecho real o personal que permita a la Empresa, de ser incumplida la obligación garantizada, obtener de manera eficaz y oportuna el pago de la misma, incluso coactivamente sin ser indispensable acudir ante la jurisdicción ordinaria.

El Decreto 2360 de 1993, en sus artículos 3 y 4, determinó que se considerarán garantías o seguridades admisibles para garantizar obligaciones que en conjunto excedan del diez por ciento (10%) del patrimonio técnico aquellas garantías o seguridades que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que la garantía o seguridad constituida tenga un valor, establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que sea suficiente para cubrir el monto de la obligación, y
- b) Que la garantía o seguridad ofrezca un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada al otorgar al acreedor una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

Para determinar el valor de la garantía, se tendrán en cuenta criterios tales como la cuantía de la obligación, tipo de acreencia y calidad del deudor.

Garantías Admisibles:

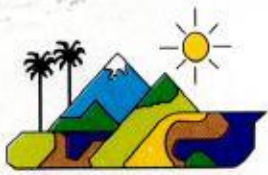
Codeudor con finca raíz.

Codeudor con estabilidad laboral.

PARÁGRAFO DECIMO SEGUNDO. Luego de que el grupo de jurisdicción coactiva reglamente las disposiciones sobre metodologías de plazos y exoneraciones, será competencia del Subgerente Comercial dar las instrucciones y hacer los seguimientos correspondientes a los Coordinadores Locales para que apliquen los procedimientos establecidos por la metodología que se establezca.

ARTÍCULO VIGESIMO - DE LAS NOTIFICACIONES:

- a. Dirección para notificaciones: Las actuaciones administrativas correspondientes se notificarán al suscriptor o usuario en la dirección del inmueble donde se presta el servicio de acueducto y alcantarillado; cuando dicho procedimiento no se pueda surtir la empresa utilizará, guías telefónicas, información comercial o bancaria para determinar la ubicación del deudor.
- b. Cuando no haya sido posible establecer la dirección donde se pueda notificar al suscriptor o usuario, los actos administrativos serán notificados por edicto conforme a las normas del C.P.C.



ESAQUIN S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)



c. Si el Suscriptor o usuario deudor de la obligación, señala expresamente una dirección procesal para que se le notifiquen los actos correspondientes, la empresa deberá hacerlo a dicha dirección.

d. Las actuaciones administrativas proferidas por la Empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN- S.A. E.S.P. se notificarán de manera personal, electrónica o a través de las empresas de correos debidamente autorizados por la autoridad competente. debiéndose en todo momento actuar conforme al artículo 565, 566-1, 567, 568, 569, 570 del E.T.N.

CAPÍTULO QUINTO

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO VIGESIMO PRIMERO - PROVISIÓN DE CARTERA: Evaluación técnica que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la obligación.

La provisión de cartera estará a cargo de la Subgerencia Administrativa, Financiera y Comercial de la empresa **ESAQUIN S.A. E.S.P.**, debiéndose tener en cuenta los criterios previstos en el artículo 5 de la presente Resolución. Su cálculo se hará conforme a las normas contables y tributarias que rigen para las empresas de servicio público.

ARTÍCULO VIGESIMO SEGUNDO - CASTIGO DE CARTERA: Las políticas para el castigo de cartera, serán expedidas por la Junta Directiva de la empresa, mediante acuerdo.

Serán criterios para el castigo de cartera, la antigüedad de la cuenta, cuantía de la obligación, exigibilidad del título, la relación costo – beneficio, donde económicamente es improcedente por los costos que genera su recaudo, insolvencia de los deudores.

ARTÍCULO VIGESIMO TERCERO: DEROGATORIAS Y VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

COMUNICASE Y CUMPLASE

Dada en Armenia Quindío a los treinta y un días (31) días del mes de diciembre de dos mil once (2011)

PATRICIA MORA OCAMPO
Presidenta

HUGO ANDRES QUINTERO PERDOMO
Secretario