



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT: 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## ACUERDO No. 03

DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2018

### "POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL MANUAL DE CARTERA DE SERVICIUDAD ESP"

La Junta Directiva de SERVICIUDAD E.S.P., en uso de sus facultades legales y estatutarias, especialmente las conferidas por el artículo 8º del Acuerdo No. 001 del 30 de marzo de 2012 "Por medio del cual se reformaron los estatutos de la Empresa SERVICIUDAD E.S.P." protocolizado mediante escritura pública No. 1183 del 23 de abril de 2012 de la Notaría Única del Círculo de Dosquebradas,

#### CONSIDERANDO

1. Que de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 8º FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA, que establece:

**ARTÍCULO 8. FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA:** *La Junta Directiva de SERVICIUDAD ESP, es la encargada de la Dirección, Control, Políticas y Normatividad, para garantizar a la comunidad una eficaz y adecuada prestación de los servicios, para lo cual cumplirá las siguientes funciones.*

2. Que, en lo relacionado con las políticas generales y especiales de cartera, la Empresa haciendo uso de las normas especiales que se aplican a nuestro sector y que legitiman la expedición de actos de orden privado, buscó definir condiciones generales y/o especiales relacionadas con el referido proceso; en consecuencia, actualmente se tienen las siguientes directivas y resoluciones: "Resolución 0281 de Octubre 28 de 2005 " Por medio de la cual se deroga la Resolución 03/2005 y se dictan otras Disposiciones "Resolución 147 de Mayo 14 de 2007 " Por la cual se expide el reglamento interno de recaudo de cartera de la empresa Serviciudad" Resolución 099 de Abril 20 de 2012 " Por la cual se establece el reglamento interno del proceso de cobro coactivo de Serviciudad" Acuerdo No. 001 de Julio 03 de 2013 " Por el cual se adopta un plan de normalización de cartera en Serviciudad "Acuerdo No. 01 de Marzo 17 de 2015 " Por el cual se autoriza el castigo de cartera incobrable de Serviciudad.





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



3. Que se hace necesario unificar y modificar las anteriores resoluciones y expedir una sola que compile y derogue estas
4. Que es función de la Junta Directiva la Dirección, Control, Políticas y Normatividad, para garantizar a la comunidad una eficaz y adecuada prestación de los servicios.

Que con base en lo anterior, la Junta Directiva de SERVICIUDAD ESP en ejercicio de sus facultades,

### ACUERDA

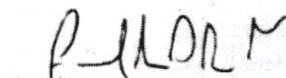
**ARTÍCULO PRIMERO:** Modificar el Manual de Cartera de SerVICIUDAD ESP, el cual hace parte integral del presente acuerdo.

**ARTICULO SEGUNDO:** El presente acuerdo rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Expedido en Dosquebradas a los veintidós (22) días del mes de noviembre de 2018.

  
**ALFREDO CASTAÑEDA**  
Presidente

  
**FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO**  
Secretario





## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

**Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones**

**El Gerente de la Empresa Industrial y Comercial del Estado de Servicios Públicos de Dosquebradas Serviciudad E.S.P, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,**

### CONSIDERANDO

Que La empresa Industrial y Comercial del Estado de Servicios Públicos de Dosquebradas Serviciudad E.S.P está dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios esenciales de acueducto, alcantarillado y Aseo en la ciudad de Dosquebradas; actividad que desarrolla bajo los parámetros definidos desde el orden constitucional y legal, en especial de conformidad con todos los contenidos normativos de la Ley 142 de 1994, 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 por regla general por las disposiciones de orden privado, en especial de las contenidas tanto en el Código Civil, como en el Código de Comercio.

Que, en lo relacionado con las políticas generales y especiales de cartera, la Empresa haciendo uso de las normas especiales que se aplican a nuestro sector y que legitiman la expedición de actos de orden privado, buscó definir condiciones generales y/o especiales relacionadas con el referido proceso; en consecuencia, actualmente se tienen las siguientes directivas y resoluciones: "Resolución 0281 de Octubre 28 de 2005 " Por medio de la cual se deroga la Resolución 03/2005 y se dictan otras Disposiciones "Resolución 147 de Mayo 14 de 2007 " Por la cual se expide el reglamento interno de recaudo de cartera de la empresa Serviciudad" Resolución 099 de Abril 20 de 2012 " Por la cual se establece el reglamento interno del proceso de cobro coactivo de Serviciudad" Acuerdo No. 001 de Julio 03 de 2013 " Por el cual se adopta un plan de normalización de cartera en Serviciudad "Acuerdo No. 01 de Marzo 17 de 2015 " Por el cual se autoriza el castigo de cartera incobrable de Serviciudad".

Que legalmente deben acogerse los postulados definidos de manera especial por la Ley 142 de 1994, sus normas reglamentarias, regulatorias y residuales (sentencias de los órganos de cierre- Corte Constitucional, Consejo de Estado, y Corte Suprema de Justicia), respecto del manejo integral del recaudo y la cartera, luego, además existen otras normas de orden legal y reglamentario, como las leyes 901 de 2004, que modificó la Ley 716 del 2001 y sus correspondientes decretos reglamentarios que también son compatibles con las políticas del tema que se está implementando y que serán tenidas en cuenta por ser de gran relevancia para los procesos de normalización y recuperación de la cartera morosa.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

### Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

Que, para el caso de las políticas de cartera, existen ciertas figuras jurídicas de las que se ocupa directamente la Ley 142 de 1994, y en otros las normas reglamentarias o regulatorias. Para todo lo demás es aplicable las normas del derecho comercial y civil. La Ley 142 de 1994 establece figuras jurídicas como, cobro de intereses legales, la posibilidad de ajustar cobros indebidos e inoportunos, establece la figura del rompimiento de solidaridad y la terminación del contrato cuando medien situaciones que afecten gravemente los intereses de la Empresa.

Que de acuerdo con lo señalado respecto de la posibilidad de que apliquen normas de derecho privado con fundamento en lo dispuesto en el artículo 32 y 132 de la Ley 142 de 1994, es que la Empresa habrá de hacer uso cuando así lo estime pertinente de las figuras de prescripción de la obligación de conformidad con las normas del código civil (Artículo 2536 del CC), e incluso de la caducidad de la acción, o de disposiciones como el acuerdo de voluntades y del consentimiento y del requisito de las obligaciones (Artículos 1502 - y siguientes sobre el consentimiento • Artículos 1602-1603 y siguientes del Código Civil respecto de los efectos de las obligaciones).

Que igualmente existen otra serie de disposiciones jurídicas totalmente pertinentes para el tema que nos ocupa tal y como ocurre con la Ley 901 de 2004 que permite a las entidades del Estado o en las que éste tenga parte aplicar contenidos normativos para normalizar cuentas morosas de difícil recaudo o frente a las cuales no sea posible ejercer acciones judiciales, o donde después de analizar el costo beneficio resulta más nocivo ejercer acciones jurídicas, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1066 de 2006.

Que esta política también tendrá en cuenta la posibilidad para hacer reporte a centrales de riesgo de las personas que una vez hayan efectuado un acuerdo de pago de orden privado, y respaldado mediante pagaré con carta de instrucciones propias del Código del Comercio, incumplan los respectivos acuerdos de tal forma que se garantice el proceso de normalización de los saldos en mora y que el uso de las herramientas ciertas conlleve a resultados positivos (Ley 901 de 2004).

Con base en las anteriores consideraciones y fundamentos jurídicos, se

### RESUELVE:

**Artículo Primero:** Regular integralmente el proceso de financiaciones el cual quedará así:

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

### 1. FINANCIACIONES

#### 1.1. FINANCIACIÓN DE CARTERA VENCIDA

1.1.1. Requisitos para la financiación.

1.1.1.1. La deuda debe tener edad dos (2) o superior.

1.1.1.2. Podrá permitirse financiación de la factura para usuarios que tengan edad uno, cuando sea como resultado o producto de consumos acumulados que incrementen al menos un 50% el valor de su factura promedio.

1.1.1.3. Demostrar la relación jurídica que se tiene con el inmueble. Esta puede ser: propietario, arrendatario, poseedor, entre otras y La Empresa aceptará como válidos los siguientes tipos de documentos:

Propietario:

- Cédula de ciudadanía si es el mismo propietario o Certificado de tradición si es nuevo propietario con una vigencia máximo de un (01) mes.

Poseedor:

- Declaración extra juicio, y/o documento que lo acredite como poseedor del inmueble.

1.1.1.4. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.

1.1.1.5. Firmar el pagaré con carta de instrucciones.

1.1.1.6. Aceptar posibilidad de reporte a centrales de riesgo en caso de incumplimiento del acuerdo de financiación o de pago.

1.1.1.7. Aceptar posibilidad de reporte al boletín de Deudores del Estado, para los casos donde aplique de conformidad con la Ley.

1.1.2. Otorgamiento de pagaré con carta de instrucciones.

Para poder acceder a un acuerdo de financiación o de pago de las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto,

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

**Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones**

alcantarillado y aseo, será necesario que las personas otorguen a favor de la Empresa título valor (pagaré en blanco), con carta de instrucciones, pagaré que contendrá las condiciones propias del código del comercio definidas a partir del artículo 709.

### **Parágrafo Primero.**

Devolución del Pagaré. Una vez cancelada la obligación que estaba financiada, esto es, cuando se hubiere cumplido cabalmente con el pago de las cuotas que fueron objeto de financiación, la Empresa deberá proceder con la devolución del pagaré, incluidas las instrucciones en blanco. Para tal fin el usuario deberá acercarse a las instalaciones de la Empresa a solicitar la devolución. El pagaré será entregado solamente a su otorgante o a su apoderado, siempre y cuando medie poder debidamente autenticado ante notario público con una fecha de vigencia no mayor de 15 días calendario, sin perjuicio de la validez de los poderes generales otorgados mediante escritura pública.

### **Parágrafo Segundo.**

Destrucción de pagaré y carta de instrucciones. Sí cumplida a cabalidad la financiación, el otorgante del pagaré no se acerca a la Empresa dentro de los seis (6) meses siguientes a reclamarlo, el beneficiario procederá a su destrucción de lo cual dejará la respectiva constancia en el sistema comercial.

#### **1.1.3. Valores mínimos de cuotas Iniciales y Plazos máximos de financiación.**

De conformidad con el estrato socioeconómico asignado al predio donde se efectúa la prestación del servicio, a continuación, se presenta el detalle de los valores mínimos de cuota inicial que deberán cancelar los usuarios morosos para acceder a la financiación de sus deudas, así como la cantidad máxima de cuotas mensuales a los que se podrá extender el plazo total de la financiación.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

USO/ESTRATO	% CUOTA INICIAL	MAX./CUOTAS	PORCENTAJE DE DESCUENTO EN RECARGOS
Residencial estratos 1 y 2 o Provisional	100%	0	100%
	Libre	60	20%
	30%	60	40%
	50%	60	60%
	70%	60	80%
Residencial estrato 3	100%	0	100%
	10%	48	20%
	30%	36	40%
	50%	12	80%
Residencial estrato 4	100%	0	100%
	20%	36	20%
	30%	24	40%
	50%	12	80%
COMERCIAL	100%	0	100%
	30%	12	40%
	50%	36	60%
INDUSTRIAL	100%	0	100%
	30%	12	40%
	50%	36	60%
OFICIAL	100%	0	100%
	20%	12	20%
ESPECIAL	100%	0	100%
	20%	12	20%

**Nota 1:** La financiación con cuota inicial libre opera únicamente para deuda superior a las 12 edades.

**Nota 2:** Las cuentas que están en categoría provisional quedan con las mismas condiciones de financiación de los estratos 1 y 2 toda vez que pertenecen a predios ubicados en asentamientos subnormales donde el Municipio aún no ha definido el estrato Socioeconómico.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

**Parágrafo 1:** Cuando un usuario solicite la financiación de su deuda, pero su propuesta no esté dentro de los parámetros del cuadro anterior, la autorización para conceder dicha financiación procederá de la siguiente manera:

VALOR DEUDA	FUNCIONARIO QUE AUTORIZA
Menor o igual a \$3.000.000	Líder departamento de Cartera
Entre \$3.000.000-\$10.000.000	Subgerente Comercial
Mayor a \$10.000.000	Gerente General

Para efectos de aplicar operativamente las autorizaciones descritas en esta tabla, la factura contendrá toda la información relacionada con la financiación y se adjuntarán los documentos firmados por el usuario para la legalización de la financiación.

**Parágrafo 2:** Financiaciones especiales: Será autorizada únicamente por el subgerente comercial y comprenderá la siguiente condición:

Para deudas de suscriptores y/o usuarios que tengan con Serviciudad ESP únicamente el servicio de alcantarillado y/o aseo el subgerente comercial previo estudio del caso especial, podrá autorizar la financiación con descuentos hasta del 100% de los recargos.

1.1.4. Incumplimiento a los acuerdos de financiación o pago y procedimiento de cobro Pre jurídico y jurídico.

El incumplimiento de los acuerdos de financiación o pago de la obligación, tendrá lugar cuando el suscriptor y/o usuario permita que se acumulen dos (2) periodos en mora de los saldos financiados, sin perjuicio de la cartera corriente.

Los acuerdos de financiación o de pago quedan excluidos de ser discutibles en sede de la vía gubernativa por tratarse de asuntos ajenos a los dispuestos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y por obedecer a la voluntad privada de las partes, razón por la cual esos acuerdos se regirán en todo y en parte por las normas propias del código civil y el código de comercio. (Concepto No SSPD 364 de 2012).

1.1.5. Área Responsable del Proceso de Financiaciones.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

**Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones**

Será el líder de Cartera de la Subgerencia Comercial el encargado del mantenimiento, seguimiento y mejoramiento continuo del proceso de financiaciones. Así mismo, deberá velar por que se adopten y cumplan las políticas generales de cartera y recaudo en los demás equipos de trabajo que por requerimiento del servicio se faculten para realizar financiaciones, estos equipos de trabajo son:

- Personal del Centro de Servicio al Cliente - Front.
- Personal del Departamento de Servicio al Cliente que estén en sedes alternas o que desplacen a los diferentes sitios de la ciudad para atender a la comunidad.
- Personal del área de cartera.

**Parágrafo:** Será el líder de Cartera y el Subgerente Comercial el encargado de socializar y capacitar a los trabajadores y demás personas de los grupos de trabajo descritos anteriormente, en cuanto a las políticas generales de cartera; ninguna persona podrá realizar labores relacionadas con cartera sin que previamente se acredite la capacitación mencionada.

### 1.1.6 PAGOS PARCIALES

Autorizar pagos parciales de las facturas de los servicios públicos, a los suscriptores y/o usuarios, así:

Cuatro (4) pagos parciales en el año, no consecutivos, los 2 primeros serán autorizados por servicio al cliente y los siguientes 2 serán autorizados por el Subgerente Comercial o el Gerente de la empresa.

Los pagos parciales se autorizarán en el momento que se requiera, cuando se presente algunos de los siguientes casos especiales:

- 1) Consumos reales excesivos en un periodo.
- 2) Por error en la financiación.
- 3) Usuarios en procesos de PQR.
- 4) Usuarios arrendatarios o poseedores que no cumplen con los requisitos para financiar.
- 5) Usuarios que presenten solicitud por dificultades de situación económica.
- 6) En casos especiales se autorizarán pagos parciales consecutivos únicamente por el subgerente comercial.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

### Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

La cantidad de dinero mínima admisible por pago parcial es el 100% del valor de la factura anterior.

#### 1.1.7 TASAS DE INTERÉS

La tasa de interés que se aplicará por mora en las facturas será equivalente al interés civil que acumulado año es del (6%) y cuyo valor mensual es del (0.5%).

**Artículo Primero.** Regular integralmente el proceso de cobranzas el cual quedará así:

#### 2. COBRANZAS:

##### 2.1. Duplicados de Facturas

La Empresa cobrará un valor dispuesto dentro de la Resolución 172 de mayo de 2016 expedida por Serviciudad ESP, Este valor será actualizado anualmente con el 0.21% del SMMLV. No se cobrará el valor del duplicado cuando los mismos deban generarse en virtud de alguno de los siguientes escenarios:

1. La factura debió expedirse de nuevo por ajuste en lo facturado en virtud de un pronunciamiento vía reclamación.
2. La factura debió expedirse de nuevo por ajuste de cobro de una reconexión del servicio que no se ejecutó a tiempo, o que no se realizó, de lo cual deberá existir el correspondiente soporte documental en el sistema o en los archivos del Departamento de Facturación y Cartera.
3. La factura debió expedirse de nuevo por error en la generación de la factura correcta ocasionada por un asesor de servicio al cliente.
4. La factura debió expedirse de nuevo porque nunca fue entregada en el predio del usuario, de lo cual existe el respectivo soporte en el Departamento de Facturación y Cartera.
5. Por calidad de la impresión.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

### 2.2. Cobro Pre jurídico

Impleméntese el cobro pre jurídico en el momento que el usuario acumule dos (2) o más facturas sin cancelar y asígnese la responsabilidad de la gestión de este proceso al departamento Cartera. La Empresa realizará tal actividad a través del personal de la Empresa y/o a través de un tercero contratado para tal fin.

### 2.3. Cobro Jurídicos de Orden Ejecutivo.

Son aquellos que se adelantan ante la jurisdicción ordinaria a través de procesos ejecutivos de mínima, menor o mayor cuantía, y con los que se busca que la obligación clara, expresa y exigible respaldada en un pagaré y/o factura se haga efectiva a través del acceso a la administración de justicia.

#### 2.3.1. Reglas a las que se someten los cobros jurídicos de orden ejecutivo.

Si no se logra la normalización de la cuenta a través del cobro prejudicial, la empresa procederá hacer valer las prerrogativas de la cláusula aceleratoria, y hará traslado del acuerdo de pago (respaldado en pagaré). Para que se inicie el cobro jurídico de orden ejecutivo bien que lo efectúe directamente a través de las personas de la Empresa que designen para el efecto, o a través de la persona natural o jurídica que se contrate para tal fin.

El plazo para el inicio de las acciones ejecutivas no podrá ser superior a 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente, en el que el líder del Departamento de Cartera remita el aviso de incumplimiento al área interna o externa de la Empresa que tendrá bajo su responsabilidad el inicio de tales acciones judiciales.

Los gastos que generen los cobros judiciales de orden ejecutivo serán cubiertos por el deudor dentro del respectivo proceso judicial o dentro de las posibles terminaciones anticipadas de los procesos que se hayan iniciado.

#### 2.3.2. Acción de cobro jurídico. Este se aplicará para todos los usuarios No residenciales y residenciales de los estratos 1, 2,3 y 4 y que la deuda sea igual o superior a (6) salarios mínimos.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

### **Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones**

En el caso de financiaciones incumplidas y devueltas que alcancen una deuda igual o superior a (6) SMMLV, se trasladarán a gestión jurídica en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles para el respectivo cobro jurídico con fundamento en el pagaré que se firmó como respaldo de la obligación.

2.3.3. En cuanto al cobro jurídico de deudores que pertenezcan al sector comercial e industrial. En todos los casos se procederá a realizar el cobro jurídico sin consideración de orden alguno, siempre que se encuentre vencido el plazo de cobro prejudicial (6 meses) y que no se haya obtenido una normalización de los saldos en mora.

2.3.4. En cuanto al cobro jurídico de los deudores que pertenezcan al sector especial u oficial. Se aplicará la misma consideración que para el sector industrial, sin perjuicio de que para los suscriptores y/o usuarios del sector oficial se haga uso de la herramienta que trae el artículo 12 de la Ley 142 de 1994.

### 2.4. Reporte al boletín de deudores morosos del Estado.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 901 de 2004 del numeral 5° del artículo 2° de la ley 1066 de 2006, la Empresa a través del Departamento de Cartera, hará uso de la herramienta de reporte al Boletín de deudores del Estado, para reportar a aquellas personas donde su estado de mora sea igual o mayor a seis (6) meses y cuando la deuda u obligación sea superior a cinco (5) SMMLV.

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

Para tal efecto se ajustará a lo dispuesto en el artículo 4 parágrafo primero de la Ley 716 de 2001 (Reporte al Boletín de Deudores Morosos del Estado). En todo caso, este reporte se hará sin perjuicio del reporte simultáneo que se puede hacer a la central de riesgo data crédito. Este reporte se ajustará al mismo procedimiento definido en el artículo noveno, numeral 9.4 (Reporte a Centrales de Riesgo).

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

**Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones**

**Artículo Tercero.** Regular integralmente el proceso de corte y reconexión el cual quedará así:

### 3. CORTE Y RECONEXIÓN

La suspensión del servicio de agua potable encuentra su legitimidad en los principios de suficiencia financiera, onerosidad, equilibrio contractual, y continuidad del servicio; en ese orden la Empresa tiene establecido dentro de su contrato de condiciones uniformes, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, proceder con el corte del servicio de acueducto a aquellos usuarios y/o suscriptores y/o usuarios que llegando a edad dos (2) no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

3.1. Edad para realizar la suspensión. Se establece que la suspensión será para todos los usos y estratos a partir de la edad dos (2).

El procedimiento de cortes especiales del servicio se establece con el fin de mitigar el uso no autorizado del servicio de acueducto, y como herramienta para la recuperación de cartera morosa.

Dicho procedimiento procederá en aquellos casos donde a los usuarios y/o suscriptores y/o usuarios se les ha suspendido y/o cortado el servicio en repetidas ocasiones, y estos han procedido a vulnerar el sistema de corte obteniendo de manera fraudulenta el acceso al servicio, el cual se aplicará así:

Usuarios residenciales de los estratos 1 y 2: El corte aplicará para usuarios que tengan edad igual o superior a siete (7) meses. - Los demás usuarios sin importar el estrato o la clase de uso: El corte aplicará para usuarios que tengan edad igual o superior a cinco (5) meses.

3.2. Valor del procedimiento: El valor del procedimiento de suspensión y reinstalación, corte y reconexión del servicio es el resultado de aplicar la fórmula que trae la resolución CRA 424 de 2007 (Corte 2.4% del SMMLV y la reconexión 2.2% del SMMLV). Suspensión 1.4% del SMMLV y reinstalación 1.2% del SMMLV.

3.3 Vencido el plazo máximo, sin que se confirme el pago, la Empresa procederá con la generación de las órdenes de suspensión y a partir de ese momento se considera legítimo el cobro del procedimiento de suspensión y reinstalación. Por tal motivo, la Empresa cobrará el valor del procedimiento, aunque el usuario se oponga al corte, de conformidad con los Artículos 96 y 147 de la Ley 142 de 1994.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

**Artículo Cuarto.** Regular integralmente el proceso de Castigo de Cartera Morosa el cual quedará así:

### 4. CASTIGO DE CARTERA MOROSA

4.1 Asígnese la competencia para depurar oficiosamente la cartera a través de la aplicación de la resolución CRA 294 de 2004, modificada por la CRA 569 de 2013, y el artículo 148 de la ley 142 de 1994, al **Comité de Cartera**.

La cartera a depurar oficiosamente será la de aquellas matrículas que contengan cobros indebidos por servicios no prestados, lotes o demoliciones que no tengan posibilidad de cobro jurídico, cartera inactiva, facturación de consumos irreales o inexistentes, cargos fijos facturados después de la fecha en que se debió haber cortado el servicio y resuelto unilateralmente el contrato de servicios públicos por parte de la empresa prestadora, y los correspondientes recargos por mora generados por esos cobros no autorizados. Sin perjuicio de la depuración que se realice a través del proceso de reclamación.

El Comité de Cartera de la Empresa también podrá adelantar procesos de castigos de cartera por fenómenos o situaciones jurídicas diferentes a las anteriores, tales como deudas de difícil cobro, prescripción de obligaciones o caducidad de las acciones ejecutivas de cobro, pérdida ejecutoria del acto administrativo que le dio origen, inexistencia probada del deudor o su insolvencia que impida ejercer o continuar ejerciendo el cobro, cuando la relación costo – beneficio al realizar el cobro no resulte eficiente, o situaciones jurídicas similares o semejantes, siempre que medie autorización expresa de la Junta Directiva al Gerente de la Empresa, para que éste último defina las condiciones en que se aplicarán tales condiciones especiales.

**Artículo Quinto Regular** integralmente el proceso de cobro coactivo

### 5. COBRO COACTIVO

**5.1. – DEFINICIÓN:** Constituye la etapa del proceso de cobro en la que Serviciudad ESP, utiliza los medios coercitivos para satisfacer las obligaciones a su favor, una vez agotada la etapa persuasiva y siempre y cuando el título ejecutivo reúna los requisitos para exigir el cumplimiento de la obligación coercitivamente.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

**Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones**

**5.2. – PROCEDIMIENTO:** La etapa de cobro coactivo se adelantará de conformidad con el procedimiento establecido en el estatuto tributario. El funcionario competente para realizar el cobro tendrá todas las facultades y competencias que se requieran para resolver todos los asuntos que se presenten durante su trámite y para llevar hasta su culminación el proceso de cobro coactivo, de acuerdo con lo establecido en dicho estatuto y en el presente reglamento.

El procedimiento de cobro coactivo se inicia e impulsa de oficio en todas sus etapas.

**5.3. - MEDIDAS CAUTELARES:** En cualquier etapa del proceso de cobro, mediante auto de cúmplase, el funcionario competente para efectuar el cobro dictará las medidas cautelares reguladas por los artículos 513 y siguientes del Código de Procedimiento Civil sobre bienes del deudor, para que con el producto de su venta sea satisfecho íntegramente el crédito si fuera posible.

Estas medidas pueden ser decretadas previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el cual no se notifica y deben ser comunicadas a la oficina pertinente a fin de que procedan de conformidad con lo decretado por el funcionario competente.

**5.4. – LÍMITE Y REDUCCIÓN DEL EMBARGO:** El valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más sus intereses y las costas si hubiere lugar a ellas según se establece en el estatuto tributario. Si efectuado el avalúo de los bienes, éstos excedieren la suma indicada, deberá reducirse el embargo si ello fuere posible, hasta dicho valor, oficiosamente o a solicitud del interesado.

**5.5. - PROCEDIMIENTO APLICABLE.** El procedimiento a adoptar para el recaudo de cartera a favor de Serviciudad ESP será el siguiente:

1. Vencido el término fijado en la etapa de cobro persuasivo sin que el deudor se haya presentado y pagado la obligación a su cargo o haya celebrado acuerdo de pago se procederá a librar Mandamiento de Pago y a la Investigación de Bienes.

2. Condiciones particulares del deudor. Este criterio está referido a la naturaleza jurídica del deudor y a comportamiento del deudor respecto de la obligación:

**En razón de su naturaleza jurídica:**

- a) Persona jurídica de derecho público
- b) Persona jurídica de derecho privado

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

c) Persona natural.

**En razón del comportamiento del deudor:**

- a) Voluntad de pago. Corresponde al deudor que solicita facilidades de pago.
- b) Reincidente: Es el deudor que en el transcurso de dos años mantiene un comportamiento reiterado en el incumplimiento de la obligación en más de tres oportunidades.

**Renuente:** Deudor que además de omitir el cumplimiento voluntario de la obligación durante un término superior a cuatro (4) años, en forma reiterada no responde a las acciones persuasivas o de cobro, no tiene voluntad de pago.

**3. Facilidad o dificultad de recaudo:** Deudas de difícil cobro: Este criterio está referido a las obligaciones cuyo acto administrativo no reúna los requisitos de procedibilidad para el cobro o no se tenga plena identificación del deudor, esto es con nombres completos, número de cédula, o simplemente no se logre establecer su ubicación o domicilio.

**5.6. – REMISIBILIDAD DE LAS DEUDAS.** El Gerente General de Serviciudad ESP, mediante acto administrativo motivado podrá dar por terminado y ordenará archivar los procesos de cobro coactivo con el lleno de los requisitos legales establecidos en el artículo 820 del Estatuto Tributario. Para el efecto, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

**1. 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 dentro del expediente repose 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.

**2. Obligaciones con antigüedad de cinco o más años, sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor.** Son remisibles las obligaciones que no obstante las diligencias que se hayan efectuado para el 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 autor. 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.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

**3. Obligaciones de Nivel 1:** Son remisibles aquellas obligaciones de Nivel 1, Sumados su capital e intereses, cuyo deudor no ha sido localizado, ni se han ubicado bienes que respalden la obligación, o el avalúo de los bienes ubicados corresponden a sumas irrisorias cuyo secuestro y remate no se justifica adelantar por costo-beneficio. También procederá la remisibilidad del 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.

**5.7. - EFECTOS.** De conformidad con el Artículo 820 del Estatuto Tributario, 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 Acuerdo de Pago.

**5.8. - MANDAMIENTO DE PAGO:** El funcionario competente para exigir el cobro coactivo, producirá el mandamiento de pago ordenando la cancelación de las obligaciones pendientes, compuesta por el capital más los intereses respectivos y/o por las sanciones e indexaciones a que haya lugar, el cual además deberá contener:

5.8.1. La identificación plena del deudor o deudores, con su nombre o razón social, cédula de ciudadanía o Nit, según el caso, identificación de las obligaciones por su cuantía, concepto y documento que la contiene.~"

5.8.2. La orden expresa de pagar dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación las obligaciones pendientes con los intereses y/o indexación a que haya lugar y las costas procesales en se haya incurrido.

5.8.3. La posibilidad de proponer excepciones dentro del mismo término para pagar  
(Artículos 830,y 831del Estatuto Tributario).

**5.9. – NOTIFICACIONES.** El mandamiento de pago se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días. Si vencido el término no comparece, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo. En la misma forma se notificará el mandamiento ejecutivo a los deudores solidarios.

Cuando la notificación del mandamiento ejecutivo se haga por correo deberá informarse de ello por cualquier medio de comunicación del lugar. La omisión de

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

**Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones**

esta formalidad, no invalida la notificación efectuada. Las actuaciones notificadas por correo, que por cualquier razón sean devueltas, serán notificadas mediante aviso en un periódico de alta circulación nacional; la notificación se entenderá surtida para efectos de los términos de la administración, en la primera fecha de introducción al correo, pero para el deudor, el término para responder o impugnar se contará desde la publicación del aviso.

**5.10. – VINCULACIÓN DE DEUDORES SOLIDARIOS.** La vinculación del deudor solidario se hará mediante la notificación del mandamiento de pago. Este deberá librarse determinando individualmente el monto de la obligación del respectivo deudor y se notificará en la forma indicada en el artículo anterior. Los títulos ejecutivos contra el deudor principal lo serán contra los deudores solidarios y subsidiarios, sin que se requiera la constitución de títulos individuales adicionales.

**5.11. – TÉRMINO PARA PAGAR O PRESENTAR EXCEPCIONES.** Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mandamiento de pago, el deudor deberá cancelar el monto de la obligación (art. 830 Estatuto Tributario). Dentro del mismo término, podrán proponerse mediante escrito las excepciones contempladas en el artículo siguiente:

**5.12. – EXCEPCIONES.** Contra el procedimiento de pago procederán las siguientes excepciones:

1. El pago
2. La existencia de acuerdo de pago
3. La falta de ejecutoria del título
4. La pérdida de ejecutoria del título por revocatoria o suspensión provisional del acto administrativo, hecha por autoridad competente.
5. La imposición de demandas de restablecimiento del derecho ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo
6. La prescripción de la acción de cobro, y
7. La falta de título ejecutivo o incompetencia de funcionario que lo profirió.
8. La calidad de deudor solidario
9. La indebida tasación del monto de la deuda.

**Parágrafo.** Contra el acto que rechace las excepciones procederá el recurso de reposición, y en el mismo se ordenará continuar con la ejecución y remate de los bienes embargados y secuestrados tal como lo ordena el artículo 834 de Estatuto Tributario.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

**5.13. – TRÁMITE DE EXCEPCIONES.** Dentro del mes siguiente a la presentación del escrito mediante el cual se proponen las excepciones, el funcionario competente decidirá sobre ellas, ordenando previamente la práctica de las pruebas, cuando sea del caso.

**5.14. – EXCEPCIONES PROBADAS.** Si se encuentran probadas las excepciones, el funcionario competente así lo declarará y ordenará el archivo de las diligencias.

**5.15. – ORDEN DE EJECUCIÓN.** Si vencido el término de quince (15) días siguientes a la notificación del mandamiento ejecutivo de pago, sin que el deudor hubiere propuesto excepciones o pagado, el funcionario competente deberá seguir con el procedimiento, la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados, en los términos del Artículo 836 del Estatuto Tributario. Contra este acto no procede recurso alguno.

Si no se hubieren decretado medidas cautelares preventivas, en la orden de ejecución se decretará el embargo y secuestro de los bienes del deudor si estos estuvieren identificados. En caso de que se desconozca la existencia de bienes, se ordenará su investigación, para que una vez identificados se embarguen y secuestren y se prosiga con el remate de los mismos.

**Artículo Sexto.** Regular integralmente el proceso de recaudo

### 6. RECAUDO

La Empresa debe garantizar que el recaudo de su facturación mensual proveniente de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo se realice dentro de los estándares legales (Artículos 140 y 147 de la Ley 142 de 1994), sin perjuicio, de las prerrogativas que sobre el tema le den las demás leyes, y de las condiciones comerciales que define la Empresa en relación con la oportunidad, agilidad, facilidad, disponibilidad, multiplicidad, comodidad y seguridad.

6.1. Procedimiento frente a pagos equivocados o erróneos.

La Empresa garantiza que cada uno de sus usuarios y/o suscriptores y/o usuarios se encuentre debidamente identificado a través de un número de matrícula comercial (cuenta), número que jamás se encontrará asignado a más de un suscriptor.

## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

### Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

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

Lo anterior, sin perjuicio de que la Empresa deba corregir esos errores cuando hayan sido generado por omisiones, acciones, extralimitaciones de alguno de sus empleados o contratistas, para lo cual deberá dejarse la respectiva sustentación simple en el sistema de información comercial, o por el Jefe del Departamento de Cartera, sin perjuicio de las competencias propias del proceso de reclamaciones comerciales.

**Artículo Séptimo:** Regular integralmente la asignación de permisos en el sistema comercial SICEPS PLUS y usuarios que atenderán las gestiones de Cartera.

- Financiaciones: Personal de servicio al cliente y personal del área de Cartera, incluyendo empresa externa que realiza labor de recuperación de cartera.
- Abonos de capital: personal del área de Cartera, incluyendo empresa externa que realiza labor de recuperación de cartera.
- Novedades de Cartera: Personal del área de Cartera; incluyendo empresa externa que realiza labor de recuperación de cartera.

**Artículo Octavo.** Implementétese el proceso de auditorías al proceso de Cartera y Recaudo el cual quedará así:

### 8. AUDITORIA INFORMÁTICA

Se implementará la auditoría informática, el cual estará a cargo del departamento de sistemas y la Dirección de Control Interno; y dicha auditoría tendrá como alcance:

- La gestión informática que se realice entre la Empresa y las empresas aliadas
- Para el intercambio de información digital resultante del proceso(s) subcontratado(s).

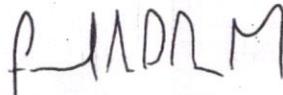
## RESOLUCIÓN 458 DEL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se reglamenta la cartera y se dictan otras disposiciones

- La gestión informática y la integridad de la información resultante de los procesos y procedimientos relacionados con Cartera y Recaudo.

Parágrafo: Lo anterior sin perjuicio de las acciones de auditoria que adelante la Empresa a través del Sistema Integrado de Planeación y Gestión.

**Artículo Noveno.** La presente resolución deroga todas aquellas que le sean contrarias, en especial la Resolución 0281 de Octubre 28 de 2005 Por medio de la cual se deroga la Resolución 03/2005 y se dictan otras Disposiciones; la Resolución 147 de Mayo 14 de 2007, Por la cual se expide el reglamento interno de recaudo de cartera de la empresa Serviciudad; La Resolución 099 de Abril 20 de 2012, Por la cual se establece el reglamento interno del proceso de cobro coactivo de Serviciudad; El Acuerdo No. 001 de Julio 03 de 2013 Por el cual se adopta un plan de normalización de cartera en Serviciudad; El Acuerdo No. 01 de Marzo 17 de 2015, Por el cual se autoriza el castigo de cartera incobrable de Serviciudad.



**FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO**  
Gerente General

Proyecto:

Mauricio Rodas Taborda - Subgerente comercial

Víctor Hugo Guapacha Montoya - Líder proceso PQR y Cartera.

Reviso.

Leonardo Ramos Ramírez / Secretario General.