

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**Parágrafo único. Tratamiento del concepto de intereses.** En virtud que el cobro de los intereses de mora son una asignación discrecional de la Ley (artículo 96 de la ley 142 de 1994) en favor de las Empresas, bien podrá el Director Comercial en los actos de negociación que se adelanten en etapa directa de La Empresa o en la etapa de cobro prejudicial a cargo del aliado, permitir la condonación de intereses como estrategia de normalización de la cartera, sin que bajo ninguna circunstancia pueda entenderse que es una consecuencia diferente al uso de una prerrogativa otorgada por la Ley, es decir, en este caso, se entiende que se trata de un asunto propio de actos de la facturación por la prestación del servicio que permiten a la Empresa el uso de esta figura de la condonación, rebaja o eliminación de intereses.

**CAPITULO III**

**CLASIFICACIÓN DE LAS ETAPAS PARA LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE LA  
CARTERA.**

**ARTÍCULO OCTAVO. DE LA DEFINICIÓN DE LAS ETAPAS PARA LA GESTIÓN DE  
RECUPERACIÓN DE CARTERA.** Adóptese, a partir del presente Acuerdo, las etapas que serán observadas por La Empresa para efectos de la gestión de la cartera de origen comercial relacionada con obligaciones derivadas de los contratos de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo y de sus actividades complementarias, así como por bienes conexos o no conexos con estos servicios.

La Dirección Comercial tendrá a su cargo la gestión directa de la cartera de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5º del presente Reglamento.

La Empresa tendrá a su cargo la gestión de la cartera mayor a edad seis (6) edades de conformidad como la Gerencia lo determine y la realizará directamente, o podrá gestionarla a través de un tercero especializado y con experiencia en la gestión de cartera para empresas de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación. Para ello, mantendrá el control, la gestión y el direccionamiento asociado a las ejecuciones técnicas que sean desarrolladas por el aliado, sin que bajo ninguna circunstancia se quebrante la autonomía del tercero seleccionado.

La Empresa no implementará el instrumento de gestión de cartera de cobro coactivo por

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

considerar que el aseguramiento de los saldos en mora relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sus actividades complementarias y de bienes conexos y no conexos con estos, es más efectiva a partir del uso de los mecanismos establecidos en el código civil y de comercio, así como el uso de la jurisdicción ordinaria en caso que se decida llegar a esta instancia de gestión.

**ARTÍCULO NOVENO. ETAPA DE GESTIÓN DIRECTA DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL. COBRO PREJUDICIAL:** Implementétese el cobro prejudicial en el momento en que una cuenta se encuentre en edad igual o mayor a dos (2), es decir, cuando acumule dos o más facturas sin cancelar y hasta edad seis o hasta seis facturas sin cancelar.

La Empresa realizará tal actividad a través de la Dirección Comercial de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E., en esta etapa la Empresa usará las herramientas de las que dispone para garantizar la mayor efectividad posible en la normalización del estado de mora.

- 1.** Anunciará en la factura de venta por servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que la cuenta del suscriptor y/o usuario se encuentra en mora y que esto generará la suspensión o corte del servicio.
- 2.** Con la factura de venta por servicios de acueducto, alcantarillado y aseo remitirá en acto independiente aviso de la suspensión del servicio, incluyendo en dicho documento un serial del mismo, la orden comercial con la que se grabará este procedimiento, el detalle del saldo en mora, la última fecha de pago o de abono, la dirección del predio donde se presta el servicio, las implicaciones de la mora y que será ejecutada la suspensión, el coste de la suspensión y que para el restablecimiento del servicio será necesario efectuar el pago de la obligación en mora o celebrar un acuerdo de pago con La Empresa.
- 3.** La Empresa utilizará los medios que considere pertinentes para adelantar contactos persuasivos sobre el estado de la cartera del suscriptor y/o usuario y le ofrecerá alternativas para la normalización de los saldos en mora. En todo caso cumplida las condiciones anteriores por parte de La Empresa, quedará facultada para proceder a ejecutar las

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

actividades de suspensión y/o corte del servicio en el marco de las reglas establecidas en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.

- 4.** Si como consecuencia de las acciones anteriores se obtiene por parte del deudor una oferta de normalización de la cuenta en mora, La Empresa le ofrecerá un acuerdo de pago que contenga cuando mínimo los requisitos establecidos en el artículo 5° del presente reglamento.
- 5.** En caso de incumplimiento del acuerdo de pago celebrado entre las partes, La Dirección Comercial valorará la pertinencia de pasar ese cliente o suscriptor a proceso de cobro judicial o a proceso de acuerdo en un centro de conciliación y arbitramento encaso que se haya aceptado por parte del suscriptor esa cláusula dentro del acuerdo de pago.
- 6.** La Dirección Comercial, además, tendrá la posibilidad de volver a celebrar un nuevo acuerdo de pago con el suscriptor y/o usuario incumplido, recordando que la finalidad de la normalización es garantizar el pago del corriente, acceso universal y reducir la posibilidad de conexiones irregulares.
- 7.** Si el saldo en mora es de un valor igual o superior a 1.5 SMMLV y, frente a este se concreta un acuerdo de pago y este resulta incumplido, de mantenerse un saldo en mora igual o superior a 1.5 SMMLV, la Dirección Comercial lo pasara a quien realice la gestión jurídica de la cartera, que podrá ser realizada directamente o a través de un tercero especializado y con experiencia en la gestión de cartera para empresas de servicios públicos domiciliarios, para que proceda dentro del mes siguiente a su entrega formal a su cobro a través del uso de la jurisdicción ordinaria, en todo caso, esa regla aplicará de manera obligatoria cuando se trate de usuarios del sector no residencial y para el sector residencial con estrato 4, 5 y 6; a los estratos 1, 2 y 3, se les deberá permitir cuando mínimo dos o tres acuerdos de pago adicionales, esto ante la necesidad de recordar la garantía de acceso universal.
- 8. Realización de visitas:** si se conoce el domicilio del deudor, a criterio del

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

responsable de esta etapa, se podrán realizar visitas con el propósito de brindar al deudor la información relativa a la obligación pendiente con la entidad, así como las diferentes opciones de facilidades de pago para suscribir una de éstas, y las implicaciones que ocasionaría el inicio de un proceso jurídico por el no pago de la deuda o el incumplimiento del acuerdo realizado.

- 9. Brigadas:** Ofreciendo las opciones de financiación de acuerdo con el presente reglamento, en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa jurídica.

**ARTÍCULO DÉCIMO. ETAPA DE GESTIÓN JURÍDICA DE LA CARTERA.** Son aquellos que se adelantan 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 o factura se haga efectiva a través del acceso a la administración de justicia.

En el caso de las cuentas mayores a seis (6) edades, el responsable de su gestión que podrá ser la Empresa directamente de conformidad como la Gerencia lo determine, o a través de un tercero especializado y con experiencia en la gestión de cartera para empresas de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación, tendrá la posibilidad entre el primer (1) y el segundo (2) mes de su gestión, repasar la posibilidad de cobro prejudicial, vencidos los cuales, esas cuentas, siempre que cumplan con los parámetros que adelante se exponen deberán ser presentadas las respectivas demandas ejecutivas, según corresponda en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

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.

Suscriptores y/o usuarios a los que se les aplicará la regla de procesos ejecutivos:

- a. **Residenciales estratos 4-5 y 6.** Serán objeto de la medida de cobro judicial los estratos 4, 5 y 6 siempre que el valor de la obligación sea igual o superior a 1.5 SMMLV.
- b. **Residenciales estratos 1-2 y 3.** Serán objeto de la medida de cobro judicial los

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

estratos 1,2 y 3 siempre que el valor de la obligación sea igual o superior a 1.5 SMMLV, y siempre que se hayan vencido las oportunidades de acuerdos de pago definidas en el artículo noveno #7.

c. **No residenciales.** Para los suscriptores y/o usuarios del sector no residencial se aplicarán los siguientes criterios:

☆ **Sector oficial.** En primer lugar, se activará la garantía dispuesta en el artículo 12 de la Ley 142 de 1994 que siempre deberá ser usada por La Empresa, en concordancia con la misma garantía que refuerza la parte final del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, de este instrumento deberá hacerse uso desde la edad superior a dos.

☆ Las cuentas del sector oficial que tengan un valor o igual a 10 SMMLV, serán gestionadas de conformidad con lo establecido en el presente artículo, es decir, a través de la gestión jurídica de la cartera, sin importar que la edad en mora no sea superior a edad seis (6).

☆ **Sector Industrial.** Las cuentas del sector industrial que tengan un valor o igual a 7 SMMLV, serán gestionadas de conformidad con lo establecido en el presente artículo, es decir, a través de la gestión jurídica de la cartera, sin importar que la edad en mora no sea superior a edad seis (6).

☆ **Sector Comercial.** Las cuentas del sector comercial que tengan un valor o igual a 7 SMMLV, serán gestionadas de conformidad con lo establecido en el presente artículo, es decir, a través de la gestión jurídica de la cartera, sin importar que la edad en mora no sea superior a edad seis (6).

☆ **Sector Especial.** Las cuentas del sector especial que tengan un valor o igual a 10 SMMLV, serán gestionadas de conformidad con lo establecido en el presente artículo, es decir, a través de la gestión jurídica de la cartera, sin importar que la edad en mora no sea superior a edad seis (6).

**Parágrafo primero. Clientes con financiación incumplida:** 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 directamente

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

o a través de las personas o empresas que EMPOCABAL designe, de acuerdo con las reglas especiales de los artículos 5 y 9 del presente reglamento.

**Parágrafo segundo.** En el caso de financiaciones incumplidas y devueltas que alcancen una deuda igual o superior a los 1.5 SMMLV establecidos en el presente artículo que sean de aquellas que fueron gestionadas directamente por la Dirección Comercial podrán ser remitidas de inmediato al proceso de cobro judicial que se define en este reglamento, de conformidad con lo establecido en el numeral 7) del artículo noveno del presente reglamento, exigiendo para ello que solo sean remitidas por el director Comercial de la Empresa a quien realiza la gestión jurídica de la cartera.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO DE COBRO  
JUDICIAL.**

**1. Competencia:** La competencia para adelantar labores de cobro prejudicial radica en la Dirección Comercial, según las reglas de competencias dictadas en el presente reglamento, estando así mismo facultados para convenir las facilidades de pago de conformidad con los planes de financiación establecidos más adelante.

**2. Procedimiento:** Una vez identificada plenamente la facturas o las facturas o los acuerdos de pago que prestan mérito ejecutivo, que contenga una obligación clara, expresa y actualmente exigible, el funcionario, persona competente o empresa contratada para tal fin adelantará el trámite de la labor de cobro judicial, realizando las siguientes actividades.

**2.1. Recopilación de la información del deudor:** Entendiendo por tal las referencias con las cuales sea posible contactar al deudor para efectos de comunicaciones y notificaciones. Comprende la determinación de su domicilio, lugar de trabajo, direcciones, teléfonos principales y secundarios, teniendo como inicial el reportado en los documentos obrantes o aquellos que establezcan como dirección de notificación, la reportada por el deudor al interior de EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E.

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

De igual forma, se podrá acudir a otros medios como bases de datos y cruces de información con entidades oficiales y privadas.

**2.2. Identificación de bienes del deudor:** Dentro de esta etapa se debe adelantar actividades para la identificación de bienes del deudor que eventualmente pueden respaldar el cumplimiento de la obligación, tales como inmuebles, vehículos, cuentas bancarias, salarios y demás asignaciones que puedan ser perseguidas para la obtención del pago. Para lo cual el funcionario o persona competente adelantará las siguientes actuaciones:

**2.2.A. Comunicación a la Cámara de Comercio de la ciudad:** correspondiente al domicilio del deudor, solicitando expedición de certificado de existencia para persona jurídica.

**2.2.B. Comunicación a los diferentes Bancos** para que se sirvan informar respecto de las cuentas corrientes, de ahorro y certificados de depósito a término, que el deudor posea en dicho establecimiento, con indicación de **su valor y su vencimiento**.

**2.2.C. Comunicación a la Oficina de Registros e Instrumentos Públicos,** a fin de determinar que bienes posee el usuario o suscriptor.

**2.2.D. Comunicación a la Oficina de Tránsito y demás entidades que se consideren pertinentes.** Si se trata de un usuario que no se encuentre domiciliado en jurisdicción del Municipio de EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E., la solicitud de información sobre Cuentas De ahorro o corrientes se adelantará ante la asociación bancaria, o la entidad del orden Nacional que pueda remitir dicha información.

**3. Término para el cobro jurídico:** El término total para adelantar el proceso de cobro jurídico no podrá exceder de tres (03) meses desde el recibo del expediente.

**4. Acuerdos de pago:** El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, escogiendo alguno de los planes de financiación establecidos más adelante.

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**5. Pago de la obligación:** Si el deudor acuerda realizar la financiación de la deuda o el pago total, se indicará la necesidad de remitir copia del recibo de pago al funcionario del área de servicio al cliente encargado de cartera.

Para efecto, el funcionario encargado deberá indicar las gestiones que debe realizar y la forma de cuantificar la obligación, la cual deberá ser igual al capital más el valor de los intereses moratorios y honorarios, con una fecha de pago no mayor a 3 días.

De esta situación se dejará constancia en el expediente, anotando el valor de la liquidación y la fecha de pago.

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

**PARAGRAFO PRIMERO. APLICACIÓN DE CONTENIDOS MÍNIMOS EN LOS ACUERDOS DE PAGO.** Se deberá pactar en los acuerdos de pago la **CLAUSULA ACELERATORIA**, consistente en: El incumplimiento en el pago de dos (2) cuotas consecutivas de financiación, con ocasión del acuerdo de reducción de intereses de mora y de financiación de obligaciones de que trata el presente reglamento, dará derecho a la Empresa, para dar por terminado el acuerdo, a consolidar la obligación a cargo del deudor quien perderá los beneficios de reducción de intereses en el evento de que se haya acogido a ellos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. Refinanciaciones:** Cuando por el incumplimiento del acuerdo anterior, el deudor solicite una refinanciación, se podrá autorizar la misma de acuerdo con lo definido en los artículos quinto (5) y noveno (9) del presente reglamento, inicialmente sin reducción de intereses.

**CAPITULO IV**  
**PAGO Y FACILIDADES DE PAGO**

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. BENEFICIARIO DE LA FACILIDAD DE PAGO:**



**ACUERDO No 15  
(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA  
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL  
E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL  
QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Serán beneficiarias las personas naturales, jurídicas y las entidades públicas que tengan calidad de deudores de EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E. Serán también beneficiarios los representantes legales de entidades, los terceros que soliciten la facilidad a nombre del deudor como apoderado constituido mediante documento privado.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. PAGO TOTAL DE LA DEUDA:** Si el suscriptor y/o usuario cancela el total del capital adeudado, por cada concepto y periodo, le podrá ser descontado hasta el 100% del valor a pagar por intereses moratorios, causados hasta el momento de realizar el pago. Esta condición aplica para pagos de contado del total de la deuda o pagos a plazo que sean cumplidos en su totalidad, incluso frente a posibles incumplimientos de algunos de los acuerdos de pago realizados. Este descuento aplica para deuda iguales o superiores a 36 edades de mora.

**ACUERDO No 15**  
**(05 de diciembre de 2024)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO DE CARTERA DE LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E DE CONFORMIDAD CON EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL QUE ES PROPIO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. PAGOS PARCIALES.** Se podrán recibir abonos parciales para el pago de las obligaciones a cargo de los suscriptores y/o usuarios de EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., de la siguiente manera:

- Dentro de un mismo año, podrán realizarse hasta cuatro (4) pagos parciales no consecutivos.

La Empresa podrá autorizar la reinstalación o reconexión del servicio de acueducto, aún sin que se efectúe el pago total de la obligación, pero reservándose la posibilidad de volver a generar la suspensión o corte del servicio de acueducto, si el suscriptor y/o usuario no accede dentro del periodo siguiente a efectuar el pago total de los saldos en mora o realizar un acuerdo de pago de conformidad con las reglas establecidas en estereglamento.

El pago parcial puede dar derecho al usuario a que sea reinstalado o un servicio suspendido o cortado, luego, no lo exime de los saldos en mora o pendientes.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. ACUERDOS DE PAGO:** El suscriptor y/o usuario puede suscribir un acuerdo de pago, escogiendo alguno de los planes de financiación establecidos más adelante.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. GARANTIAS:** Adjunto al acuerdo de pago, el deudor o la persona autorizada por éste deberá firmar pagaré en blanco en los espacios de "número de pagaré, valor, fecha y nosotros". Los espacios en blanco serán utilizados por la Empresa de acuerdo con la carta de instrucciones que se adjunta al pagaré y deberá firmarse por el deudor o el autorizado con su huella digital.

**CAPITULO V PLANES**  
**DE FINANCIACIÓN**