

RESOLUCIÓN No _____

DE _____

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL ARTÍCULO 5 DE LA RESOLUCIÓN 0997 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2020 Y SE ADICIONAN OTRAS DISPOSICIONES

LA GERENTE CORPORATIVA FINANCIERA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ-ESP,

En ejercicio de sus facultades, en especial las contenidas en el artículo 19 del Acuerdo 11 de 2013 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP y en el artículo 1 de Resolución 0131 de 2019 de la EAAB-ESP,

CONSIDERANDO

Que la Gerencia Corporativa Financiera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP mediante la Resolución 0997 del 10 de noviembre de 2020 estableció las directrices para realizar acuerdos de pago de las obligaciones misionales en mora de usuarios y suscriptores y no misionales, así como aquellas obligaciones que la Empresa gestione en favor de terceros en virtud de contratos o convenios en los cuales sea parte, siempre y cuando la ley y las competencias así lo permitan.

Que el artículo 5o de la Resolución 0997 de 2020 definió los gastos de cobranza como aquellas actividades gestionadas directamente por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP en las etapas de cobro prejurídico, persuasivo y coactivo realizadas con el fin de recuperar la cartera, los cuales serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán incluirse en los acuerdos de pago.

Que pese a las gestiones de cobro (SMS, IVR's, Corre@, WhatsApp, citaciones y cartas, entre otros) adelantadas por la Dirección de Jurisdicción Coactiva de la EAAB ESP y a las facilidades que se brindan a los usuarios para que normalicen sus obligaciones en mora, actualmente persisten los casos de no pago, hecho que motivó contratar el apoyo de empresas especializadas en el cobro personalizado de los servicios públicos, con amplio conocimiento de las direcciones de la ciudad, para garantizar la mayor contactabilidad y celebración de acuerdos de pago con los usuarios y obtener el recaudo de los dineros adeudados en un menor tiempo y prevenir el incremento de la cartera por cobrar en dentro del proceso de cobro.

Que en materia de obligaciones por concepto de acueducto y alcantarillado, el régimen tarifario de los prestadores de servicios públicos está orientado por el principio de suficiencia financiera, según el cual las fórmulas de tarifas garantizarán la recuperación de los costos y gastos de la operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento (artículo 87, numeral 87.4 de la Ley 142 de 1994).

Que de conformidad con el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, entre los elementos de las fórmulas de tarifas las Comisiones de Regulación pueden incluir un cargo fijo,

RESOLUCIÓN No _____

DE _____

para cubrir los costos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes necesarios para que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia. De lo anterior se deduce que los costos de recuperación de cartera morosa no forman parte de las fórmulas de tarifas ni de los elementos de las mismas, razón por la cual deberán estar a cargo del deudor.

Que los gastos de cobranza se entenderán como todas aquellas gestiones, actuaciones o trámites no judiciales, realizados de manera directa o a través de la empresa especializada en cobro personalizado, para obtener el cumplimiento de una obligación por parte del usuario moroso de la EAAB ESP. Al respecto, mediante concepto 410 del 2001 la Superintendencia de Servicios Públicos determinó:

“La empresa en ejercicio de su autonomía podría adelantar el cobro prejurídico con su planta de personal si ella fuere suficiente, pero de no ser ello posible también puede celebrar contratos de gestión del cobro de las mismas, actos que están regidos por las normas del mandato, y cuyos costos como quedó establecido no forman parte de los que se recuperan vía tarifa, por tanto, deberán correr a costa del deudor moroso.”

Que de conformidad con el artículo 1629 del Código Civil, *“Los gastos que ocasionare el pago serán de cuenta del deudor; sin perjuicio de lo estipulado y de lo que el juez ordenare acerca de las costas judiciales.”*

Que actualmente las actividades de cobro que justifican la generación del gasto de cobranza en favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP se desarrollan desde el día siguiente en que expiró el plazo de pago oportuno de la factura, con el propósito de evitar el incremento de la cartera por cobrar.

Que en vista de la evolución de las medidas dictadas por el Gobierno Nacional y la reactivación económica que se ha producido con ocasión de éstas, es imperativo modificar las reglas de cálculo aplicables a los gastos de cobranza, a partir del análisis de los segmentos y clase de uso, con el objeto de evitar un detrimento en los costos asociados a la actividad de cobro que incurre la EAAB-ESP con ocasión al incumplimiento de las obligaciones en mora.

Que el artículo 367 de la Constitución Política de Colombia indica que el régimen tarifario de servicios públicos debe tener en cuenta los criterios de solidaridad y redistribución de ingresos con el propósito de que para aquellos usuarios de menores ingresos las cargas económicas para acceder a los mismos no sean desproporcionales, haciendo efectivo el principio de solidaridad, pilar del Estado Social de Derecho.

Que la estratificación socioeconómica permite establecer cobros diferenciales para cada estrato constituyéndose en un instrumento que hace posible identificar los sectores con distintos niveles socioeconómicos a los cuales se les asignan subsidios o contribuciones.

RESOLUCIÓN No _____

DE _____

Que con fundamento en el estudio de mercado realizado por la Dirección de Cobro Coactivo en los años 2020 y 2021, con firmas especializadas en el cobro de servicios públicos a nivel nacional, para conocer las tarifas de honorarios de recuperación de cartera por cada una de las edades de mora, se determinan los porcentajes de gastos de cobranza atribuibles a los usuarios teniendo en cuenta su estrato socioeconómico, clase de uso y etapa de cobro.

Que teniendo en cuenta el número de deudores del servicio de acueducto y alcantarillado, y que requiere de atención a través de los diferentes canales dispuestos por la EAAB-ESP para la normalización de sus obligaciones, se hace necesario contar con el apoyo de aliados comerciales que fortalezcan el proceso y que contribuyan con la recuperación de la cartera vencida.

Que con base en los desafíos a los cuales se enfrenta la política de recaudo y las necesidades de iniciar el cobro de los gastos de cobranza por las actividades que desarrolla la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, como consecuencia del incumplimiento en el pago de la factura de los servicios, se hace necesario modificar a la Resolución 0997 de 2020 e incluir nuevas disposiciones que promuevan el pago de obligaciones a cargo del deudor.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO . MODIFICAR el artículo 5 de la Resolución 0997 de 2020, el cual quedará así:

ARTÍCULO 5. GASTOS DE COBRANZA: Se entienden por gastos de cobranza todas las actividades gestionadas directa o indirectamente por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP con el fin de recuperar la cartera, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

1. Llamadas telefónicas y mensajes al propietario, poseedor o tenedor del inmueble a cualquier título.
2. Todas las visitas realizadas al predio con ocasión de la gestión de cobro.
3. Requerimientos por medio de comunicados, mensajería de texto, correo electrónico, comunicaciones adjuntas con la facturación, entre otros.
4. Investigaciones que permitan lograr la identificación, ubicación y contactabilidad del deudor del servicio.
5. Atención de solicitudes relacionadas con expedición de estados de cuenta, liquidaciones, abonos a deuda, celebración de acuerdos de pago y las demás recibidas a través de los canales de atención presencial y/o virtual.
6. Reporte a centrales de riesgo y/o en el Boletín de Deudores Morosos del Estado, publicado por la Contaduría General de la Nación, de conformidad con los requisitos establecidos en la ley.

RESOLUCIÓN No _____ DE _____

7. Suscripción de acuerdos de pago con el deudor y expedición de facturas de abono, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

8. En general todas las actividades necesarias para recuperar la cartera morosa.

Los gastos de cobranza serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán cobrarse con independencia de la suscripción de un acuerdo de pago, abono o pago total de la obligación.

Los gastos de cobranza serán generados sobre la totalidad de la deuda y comenzarán a causarse a partir de los sesenta (60) días de mora; de forma progresiva conforme avanzan las etapas de cobro, teniendo en cuenta el estrato o clase de uso y hasta que se verifique su pago total, abono o acuerdo de pago, en concordancia con el artículo 1629 del Código Civil.

Los porcentajes y topes de los gastos de cobranza se indican a continuación:

Etapas Prejurídica

Estratos o Usos	% Gastos de Cobranza	Tope Máximo (SMMLV)
1, 2	2,5%	0,25
3, 4	3,5%	0,50
5, 6	5%	1
Industrial, Comercial	5%	2
Oficial	5%	2
Especial	2,5%	0,25
Otros deudores	5%	2

SMMLV: Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes

Etapas Persuasiva

Estratos o Usos	% Gastos de Cobranza	Tope Máximo (SMMLV)
1, 2	5,0%	0,5
3, 4	7,5%	1
5, 6	10%	2
Industrial, Comercial	10%	4
Oficial	10%	4
Especial	5,0%	0,5
Otros deudores	10%	4

SMMLV: Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes

RESOLUCIÓN No _____ DE _____

Etapa Coactiva

Estratos o Usos	% Gastos de Cobranza	Tope Máximo (SMMLV)
1, 2	7,5%	0,75
3, 4	10%	1,5
5, 6	12,5%	3
Industrial, Comercial	12,5%	5
Oficial	12,5%	5
Especial	7,5%	0,75
Otros deudores	12,5%	5

SMMLV: Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes

PARÁGRAFO PRIMERO: Los deudores que mediante acuerdo de pago cancelen el total de la obligación en una sola cuota, podrán acceder a un descuento de hasta el 50% sobre el total de los gastos de cobranza generados.



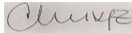
PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando la gestión de cobro se haya adelantado por parte del aliado comercial, los gastos en que éste haya incurrido para lograr el recaudo de los dineros a favor de la EAAB ESP le serán cancelados directamente por el deudor, atendiendo a los porcentajes y topes máximos determinados en el presente artículo.



ARTÍCULO SEGUNDO. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación y modifica el artículo 5 de la Resolución 0997 de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

DIANA GISELA PARRA CORREA
Gerente Corporativa Financiera

Proyectó: Cesar David González, Técnico Jurisdicción Coactiva 
 Carlos Mario Herrera, Técnico Jurisdicción Coactiva 
 Claudia Marcela Hernández, Contratista Jurisdicción Coactiva 

Revisó: William Darío Sierra, Director de Jurisdicción Coactiva 
 Erika María Zoriano Téllez, Coordinadora Jurisdicción Coactiva 
 Flavio Mauricio Mariño Molina. Jefe de Oficina de Asesoría Legal
 Luz Marina Zapata-Profesional Oficina de Asesoría Legal