

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN POLÍTICAS PARA REALIZAR ACUERDOS DE PAGO DE LAS OBLIGACIONES EN MORA A FAVOR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP POR CONCEPTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, POR EL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, POR LAS MULTAS IMPUESTAS COMO CONSECUENCIA DE SANCIONES DISCIPLINARIAS, POR EL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO MISIONALES Y POR CUALQUIER OTRA OBLIGACIÓN A FAVOR DE LA EAAB-ESP.

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 131 de 2019,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los numerales 6º y 7 del artículo 19 del Acuerdo 11 de 2013, expedido por la Junta Directiva, la Gerencia Corporativa Financiera de la EAAB-ESP tiene la responsabilidad de fijar las políticas para el recaudo de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con el fin de asegurar el ingreso oportuno de los recursos de la Empresa y determinar las políticas y estrategias tendientes al cobro y a la disminución de la cartera de la Empresa.

Que mediante el artículo 1 de la Resolución 131 de 2019 se delegó en el Secretario General, en los Gerentes Corporativos y en los Gerentes de Tecnología y Jurídico, la representación legal en todos los asuntos relacionados con las actividades propias de la respectiva área.

Que el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos.”*

Que la Corte Constitucional, en la Sentencia C-389 de 2002, declaró exequible el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, en el entendido que en cuanto a la tasa de interés moratorio se aplicarán las normas pertinentes del Código Civil a los usuarios de inmuebles residenciales.

Que las empresas de servicios públicos pueden adoptar los mecanismos de recaudo de las obligaciones en mora que consideren convenientes, entre los cuales pueden implementarse la celebración de acuerdos de pago. En este sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto 843 de 2008, señala:

“En cuanto a la normatividad que faculta a las empresas para llevar a cabo la recuperación de cartera morosa, el régimen de los servicios públicos domiciliarios



contenido en las leyes 142 y 143 de 1994, sus decretos reglamentarios y las disposiciones regulatorias, no contiene normas especiales relativas a la recuperación de cartera, por lo que habrá que considerarse que la materia se encuentra sometida a las reglas generales del derecho privado, a las estipulaciones del contrato de condiciones uniformes y en su defecto, a las disposiciones del Código de Comercio, al Código Civil y al Código de Procedimiento Civil. (...)

Por lo tanto, dentro del marco legal señalado, las empresas de servicios públicos pueden adoptar las políticas que consideren convenientes para la recuperación de cartera, entre ellas el cobro en las etapas prejurídico, persuasivo, Jurídico- Coactivo, y la suscripción de acuerdos de pago con los usuarios morosos. En consecuencia, existe libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa."

Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 4473 del 15 de diciembre de 2006 "Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006", el cual establece que, para las obligaciones diferentes a impuestos, tasas y contribuciones fiscales y parafiscales, se continuarán aplicando las tasas de interés especiales previstas en el ordenamiento nacional.

Que en los artículos 98 y 99 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en relación con los documentos que prestan mérito ejecutivo, en el marco de los procedimientos de cobro coactivo de obligaciones en favor del Estado, se dispuso que:

"Las entidades públicas definidas en el parágrafo del artículo 104 deberán recaudar las obligaciones creadas en su favor, que consten en documentos que presten mérito ejecutivo de conformidad con este Código. Para tal efecto, están revestidas de la prerrogativa de cobro coactivo o podrán acudir ante los jueces competentes".

"Prestarán mérito ejecutivo para su cobro Coactivo, siempre que en ellos conste una obligación clara, expresa y exigible, los siguientes documentos: 1. Todo acto administrativo ejecutoriado que imponga a favor de las entidades públicas a las que alude el parágrafo del artículo 104, la obligación de pagar una suma líquida de dinero, en los casos previstos en la ley. 2. Las sentencias y demás decisiones jurisdiccionales ejecutoriadas que impongan a favor del tesoro nacional, o de las entidades públicas a las que alude el parágrafo del artículo 104, la obligación de pagar una suma líquida de dinero. 3. Los contratos o los documentos en que constan sus garantías, junto con el acto administrativo que declara el incumplimiento o la caducidad. Igualmente lo serán el acta de liquidación del contrato o cualquier acto administrativo proferido con ocasión de la actividad contractual. 4. Las demás garantías que, a favor de las entidades públicas, antes indicadas, se presten por cualquier concepto, las cuales se integrarán con el acto administrativo ejecutoriado que declare la obligación. 5. Las demás que consten en documentos que provengan del deudor".

Que con fundamento en lo dispuesto en los mencionados artículos 98 y 99, se incluirán dentro de las estrategias de acuerdo de pago, las obligaciones en mora por suministro de agua potable a que hace referencia la Resolución CRA 759 de 2016, a empresas de servicios públicos que abastecen zonas o municipios aledaños.

Que la EAAB-ESP y la UAESP suscribieron el Contrato Interadministrativo 017 de 2012 para la gestión y operación del servicio público de aseo, el cual en su cláusula N° 5 incorporó el reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero establecido bajo la Resolución 365 de 2015, el cual se encuentra vigente hasta la firmeza de su liquidación.

Que teniendo en cuenta las diferentes disposiciones y modificaciones realizadas en lo atinente a políticas de acuerdos de pago de obligaciones en mora a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, derivadas de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, de los contratos de suministro de agua potable, de las multas por sanciones disciplinarias de las obligaciones no misionales, así como de cualquier otra obligación a favor de la EAAB-ESP, se hace necesario consolidar en una sola resolución la política de la Empresa en esta materia.

Que, con el fin de establecer las tasas de financiación a los usuarios, la Dirección de Análisis de Riesgos Financieros y la Dirección Financiera de Tesorería expidieron el Documento Técnico denominado "**DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE FINANCIACION A LOS USUARIOS CON EL FIN DE APLICAR LAS OPCIONES DE PAGOS DIFERIDOS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL RESOLUCION INTERNA Y APLICABILIDAD DE LOS DECRETOS 528, 581 Y 819 DE 2020 Y RESOLUCIONES CRA 915 Y 918 DE 2020**", de fecha 7 de Julio de 2020.

Que, en dicho Documento Técnico se analizaron las tasas de interés cuando la financiación a los usuarios se realiza con recursos de tesorería y se seleccionaron las tasas de interés de financiación con recursos propios, aplicables a las financiaciones ofrecidas por la Empresa a los usuarios para el pago de las facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado que han entrado en mora, como consecuencia de la pandemia COVID-19.

Que, el 10 de julio de 2020, mediante memorando 1320001-2020-881, la Dirección de Jurisdicción Coactiva consultó al Director de Análisis de Riesgos Financieros y a la Directora Financiera de Tesorería si las mismas pueden ser aplicadas en el ejercicio de la resolución 1237 de 2018 "**Por medio de la cual se establecen políticas para realizar acuerdos de pago de las obligaciones en mora a favor de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá - ESP, por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de los contratos de suministro de agua potable y por las multas impuestas como consecuencia de sanciones disciplinarias**".

Qué mediante memorando interno 1380001-2020-0038 del 10 de julio de 2020, la Dirección Análisis de Riesgos Financieros y la Dirección Financiera de Tesorería, informaron:

“Los análisis contenidos en el documento técnico se realizaron en el marco de la solicitud efectuada por la Gerencia Corporativa Financiera como apoyo a la Dirección de Jurisdicción Coactiva respecto a la atención de las financiaciones durante el periodo de emergencia. Sin embargo, allí hay un análisis amplio de tasas que puede emplear la Empresa, análisis que quedan a disposición para que a partir de su experticia en el tema pueda usarlos a su criterio.”

Todas las tasas analizadas son pertinentes a la Empresa y corresponden a diferentes costos de oportunidad” (Subrayado fuera de texto).

Que la Ley 527 de 1999 define los mensajes de datos como “La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;”. Así mismo, señala que “No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos”.

Que el literal a) del artículo primero define los mensajes de datos como “La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;”, de modo que, la información originada o recibida, a través de medios electrónicos, esto es, mediante correo electrónico u otras herramientas, son mensajes de datos.

Que la Ley 527 de 1999 prevé en su artículo quinto que “No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos”, y, en cuanto al requisito de la firma, la misma ley establece en su artículo séptimo que se entenderá satisfecha, siempre y cuando:

- Se haya utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos, y que el contenido cuente con su aprobación;
- El método sea ser confiable y apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.

Que el artículo séptimo fue reglamentado por el Decreto 2364 de 2012 “Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.” y, en cuanto a la firma electrónica y su confiabilidad, señala:

“Artículo 1°. Definiciones. Para los fines del presente decreto se entenderá por:

(...)

3. *Firma electrónica. Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.*

(...)

Artículo 4°. Confiabilidad de la firma electrónica. *La firma electrónica se considerará confiable para el propósito por el cual el mensaje de datos fue generado o comunicado si:*

1. *Los datos de creación de la firma, en el contexto en que son utilizados, corresponden exclusivamente al firmante.*
2. *Es posible detectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos, hecha después del momento de la firma.*

Parágrafo. Lo dispuesto anteriormente se entenderá sin perjuicio de la posibilidad de que cualquier persona:

1. *Demuestre de otra manera que la firma electrónica es confiable; o*
2. *Aduzca pruebas de que una firma electrónica no es confiable."*

Que, en consecuencia, el documento firmado y escaneado, o la firma escaneada sobrepuesta a un documento que sea enviado desde el correo electrónico del usuario al correo electrónico dispuesto para el efecto por la EAAB-ESP, cuenta con los efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria requeridos para la suscripción de acuerdos de pago, por medio virtuales.

Que el Decreto 2364 de 2012 "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones" define la firma electrónica así: "Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente (...)

Que así mismo, se requiere establecer las condiciones, los términos y los mecanismos técnicos y tecnológicos para la generación, transmisión, validación, expedición, entrega y recepción de los acuerdos de pago.

Que mediante Resolución 624 de 2015, la EAAB-ESP adoptó el reglamento interno de recaudo de cartera misión y no misión, en el cual se contemplaron las etapas de cobro prejurídico, persuasivo y coactivo, con el fin de obtener la recuperación de las obligaciones en mora a favor de la Empresa.



0997

RESOLUCIÓN No

DE 10 NOV. 2020

Que la EAAB-ESP expidió la Resolución 1237 de 2018 con el objeto de “*Establecer directrices para realizar acuerdos de pago de las obligaciones misionales en mora de usuarios y suscriptores de la EAAB – ESP 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 legales así lo permitan*”.

Que teniendo en cuenta las disposiciones mencionadas y su injerencia en lo atinente a políticas de acuerdos de pago de obligaciones en mora a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, se hace necesario expedir una nueva resolución a través de la cual se ajusten las condiciones y procedimientos incluidos en la Resolución 1237 de 2018, la cual deberá ser derogada.

Que una vez expedido el presente acto administrativo, la Gerencia Corporativa Financiera y la Dirección de Jurisdicción Coactiva gestionarán con las áreas correspondientes la adopción de las medidas necesarias para su implementación.

Que, en mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. OBJETO: Establecer directrices para realizar acuerdos de pago de las obligaciones misionales en mora de usuarios y suscriptores de la EAAB – ESP 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 legales así lo permitan.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Las disposiciones de la presente resolución serán aplicables a:

- a) Las gestiones de cobro a los usuarios de los ciclos de facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- b) Las gestiones de cobro del servicio de aseo, que correspondan a la prestación de servicios realizada por la EAAB- ESP, entre el 18 de diciembre de 2012 al 11 de febrero de 2018, de manera transitoria, hasta la liquidación del contrato interadministrativo 017 de 2012 o hasta que las partes lo convengan.
- c) Las gestiones de cobro de obligaciones no misionales en mora originadas en multas impuestas en procesos disciplinarios y por el incumplimiento de los contratos de suministro de agua potable, prestamos de vivienda, préstamos a empleados, sanciones a urbanizadores, entre otros.
- d) Las gestiones de cobro que se adelanten en favor de terceros, siempre y cuando las partes acuerden acogerse a las condiciones establecidas en la presente resolución.

ARTÍCULO 3. CONTENIDO DE LOS ACUERDOS DE PAGO: El acuerdo o compromiso de pago se otorgará con la solicitud del deudor y con la suscripción de un acta que deberá contener:

1. Número de cuenta (interna o contrato).
2. Nombre y apellidos o razón social de quien firma el acuerdo de pago.
3. Dirección, teléfono y correo electrónico del deudor y/o propietario.
4. Valor de la obligación inicial.
5. Condiciones de plazo, tasa de financiación y número de cuotas.
6. Consecuencias del incumplimiento.
7. Advertencias de ley sobre la no procedencia de recursos en actos administrativos de trámite, reporte a las centrales de riesgo y entidades del Estado.
8. Firma e identificación del obligado.

ARTÍCULO 4. DOCUMENTOS PARA ADELANTAR LOS ACUERDOS DE PAGO: Para acceder a los acuerdos de pago, el deudor deberá aportar o acreditar los siguientes documentos:

1. Exhibir original y anexar fotocopia del documento de identificación del propietario, poseedor o usuario. En caso de ser una persona jurídica se debe acreditar la existencia y representación legal por medio de certificado de Cámara de Comercio o documento equivalente.
2. Certificado de tradición del inmueble que está vinculado a la cuenta contrato, con fecha de expedición no mayor a dos (2) meses.

En aplicación de lo dispuesto en el Decreto Nacional 019 del 10 de enero de 2012, la EAAB-ESP podrá obtener este certificado, previa consulta en la base de datos dispuesta por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y en el Portal de la Ventanilla Única de Registro Inmobiliario – VUR.

Cuando no sea posible descargarlo o consultarlo porque el inmueble no tiene matrícula asignada, haya duda respecto de la individualización del inmueble, el predio se encuentra fuera de la ciudad de Bogotá D.C. o no se encuentra registrado en el archivo de predios, entre otras razones, el interesado en acceder al plan de pagos deberá aportar el mencionado documento o copia del impuesto predial o número de matrícula inmobiliaria o chip catastral.

3. Formulario diligenciado donde declara la condición en que realiza el acuerdo de pago (el cual será suministrado por la EAAB-ESP).

Cuando se tenga la calidad de tenedor del inmueble, a cualquier título, será necesario aportar la autorización escrita del propietario o poseedor del inmueble. Dicha autorización deberá contener la información completa (número de identificación, nombre completo, teléfono fijo y celular, dirección de residencia y correo electrónico), con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.

Cuando se actué a través de apoderado del usuario deudor, deberá exhibir su tarjeta profesional como abogado y el documento que lo acredita como tal.

4. Si la persona que figura como propietaria del inmueble falleció, a fin de acreditar su legitimación en la causa los herederos interesados en suscribir el plan de pagos deberán aportar: el registro civil de defunción, el registro civil de nacimiento y el documento de identidad de los herederos. En caso de que exista proceso de sucesión en curso, deberá aportar copia del documento que acredite la calidad de heredero.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando en el trámite del proceso coactivo se haya librado mandamiento de pago, no será necesario aportar el certificado de tradición del inmueble, salvo que en el momento de suscribir el plan de pagos existan dudas sobre la legitimación en la causa, evento en el cual el deudor deberá allegarlo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En el caso de contratos de suministro de agua potable, el deudor deberá aportar los documentos establecidos en los numerales 1 y 3 del presente artículo. Adicionalmente, deberá aportar garantía que cubra el valor total de la deuda.

PARÁGRAFO TERCERO. Para todos los efectos se entiende por garantía, el contrato fiduciario, póliza de cumplimiento, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias, autorizadas por el Gobierno, endoso de títulos o garantías.

ARTÍCULO 5. GASTOS DE COBRANZA: Se entienden por gastos de cobranza, todas las actividades gestionadas directamente por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP en las etapas de cobro prejurídico, persuasivo o coactivo, realizadas con el fin de recuperar la cartera, los cuales serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán ser incluidos dentro del acuerdo de pago.

Se puede adelantar una o varias de las siguientes actividades:

1. Llamadas telefónicas al propietario, poseedor o tenedor del inmueble a cualquier título
2. Visitas al inmueble.
3. Requerimientos por medio de comunicados.
4. Mensajería de texto, correo electrónico, y/o comunicaciones adjuntas con la facturación.
5. Investigación de bienes, en entidades distritales y nacionales.
6. Atención de solicitudes relacionadas con expedición de estados de cuenta, liquidaciones y celebración de acuerdos de pago.
7. Reporte a centrales de riesgo y/o en el Boletín de Deudores Morosos del Estado publicado por la Contaduría General de la Nación según cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

Adicionalmente, podrán llevarse a cabo todas aquellas actividades que la Empresa considere pertinentes y conducentes para desarrollar la gestión de recuperación de la cartera morosa.

0997

RESOLUCIÓN No

DE 10 NOV. 2020

Los gastos de cobranza serán generados sobre la totalidad de la deuda, dependiendo de las etapas de cobro, y de la clase de uso, y se registrarán en el sistema al momento de realizar el acuerdo de pago, total, a cuotas o abonos, siempre y cuando no superen los topes máximos expresos en la siguiente tabla:

| Estratos/ Clases de Uso | Residencial, Mixto | Tope Máximo | Industrial, Comercial | Oficial y Especial | Tope Máximo |
|-------------------------|--------------------|-------------|-----------------------|--------------------|-------------|
| Prejurídico | 3% | 0,5 SMLV | 6% | 3% | 1 SMLV |
| Persuasivo | 4% | 1 SMLV | 6% | 3% | 2 SMLV |
| Jurídico/ Coactivo | 5% | 2 SMLV | 6% | 3% | 4 SMLV |

SMLV: Salarios mínimos mensuales legales vigentes

El cobro de gastos de cobranza en la etapa prejurídica comenzará a generarse a partir de los sesenta (60) días de mora.

PARÁGRAFO PRIMERO: Hasta el 31 de diciembre del año 2020, y con posibilidad de prorrogar este beneficio por un año más, los deudores que cancelen el total de la obligación de contado en una sola cuota recibirán un descuento de hasta el cien por ciento (100%) sobre el total de los gastos de cobranza generados, posteriormente el descuento máximo aplicable será del cincuenta por ciento (50%).

ARTÍCULO 6. GASTOS POR GESTIÓN PROCESAL: Se entiende por gestión procesal aquellos gastos en que incurre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP, tales como: inscripción de embargos, reconocimiento de honorarios de auxiliares de la justicia, gastos de transporte, costos generados por publicaciones, entre otros, los cuales deben estar debidamente soportados. Los anteriores gastos tienen fundamento legal en el artículo 836-1 del Estatuto Tributario Nacional, los cuales serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán ser incluidos dentro del acuerdo de pago.

ARTÍCULO 7. INTERESES Y PLAZOS DE FINANCIACIÓN: Las tasas de interés de financiación y los plazos, en número de cuotas, serán:

| Estrato / Uso | Máximo Cuotas | Tasa de Financiación |
|-------------------------------|---------------|----------------------|
| 1, 2, 3 y 4 | 18 | TP + 200 PB |
| 5 y 6 | 12 | Promedio TP e IBC |
| Comercial e Industrial | 18 | Promedio TP e IBC |
| Oficial | 12 | |
| Especial / Sin ánimo de Lucro | 18 | TP + 200 PB |

RESOLUCIÓN No. **0997** DE 10 NOV. 2020

Dónde:

TP: Tasa Preferencial. Corresponde a la tasa de interés preferencial o corporativo de los créditos comerciales, de la última semana disponible antes de facturar, publicada en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia para el Total de Establecimientos de Crédito. Esta tasa cambia cada semana.

PB: Puntos Básicos.

IBC: Interés Bancario Corriente. Corresponde a la tasa de interés de préstamos de consumo y ordinarios, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que sea la vigente durante el mes de expedición de la factura. Esta tasa cambia cada mes.

PARÁGRAFO PRIMERO: El usuario podrá acogerse a una cantidad de cuotas mayores a las establecidas en la tabla, sin superar sesenta (60) meses. En estos casos no tendrá exoneración sobre los intereses de mora.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago de las cuotas por multas en proceso disciplinario, se generará a través de recibo de caja, el cual debe reclamarse en las instalaciones de la Dirección de Jurisdicción Coactiva, para efectuar el pago en la respectiva entidad bancaria, o autorizando el descuento de la mesada pensional cuando se trate de deudor pensionado.

PARÁGRAFO TERCERO: Los suscriptores de los acuerdos de pago previstos en la presente resolución podrán cancelar en cualquier momento el saldo total a pagar.

ARTÍCULO 8. REGLAS PARA ADELANTAR LOS ACUERDOS DE PAGO. Los acuerdos de pago se sujetarán a las siguientes reglas:

1. Podrán suscribir acuerdos de pago, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio, cuyo inmueble esté vinculado a una cuenta contrato.
2. Solo se permitirá tener un acuerdo de pago vigente.
3. Se podrán incluir en el acuerdo de pago todos los conceptos facturados, excepto aportes y contribuciones. Solo podrán ser financiadas las facturas en mora que no estén contempladas en el beneficio del pago diferido del que trata la Resolución 710 del 07 de julio de 2020.
4. La cuota inicial para los acuerdos de pago será como mínimo el valor total de la deuda dividido en la cantidad de cuotas pactadas. En todo caso y cuando corresponda, garantizando que el pago inicial cubre el 100% del valor de los aportes y contribuciones que se encuentran en mora.

5. Las cuotas de los acuerdos de pago pueden ser mensuales o bimestrales y se incluirán en las facturas de consumo.

ARTÍCULO 9. MEDIOS VIRTUALES. Los acuerdos de pago se podrán suscribir con el uso de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones – TIC, utilizando los mecanismos tecnológicos con que cuenta la empresa.

ARTÍCULO 10. CONDICIONES PARA LA SUSCRIPCIÓN DE ACUERDOS DE PAGO VIRTUAL: Las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los acuerdos de pago celebrados por este medio se sujetarán a las siguientes reglas:

- a) El usuario deberá firmar, escanear y enviar solicitud de acuerdo de pago a la Dirección de Jurisdicción Coactiva o a las Direcciones Comerciales, a través de los medios electrónicos dispuestos para tal efecto, junto con los documentos exigidos en el artículo 4º de la presente Resolución para la suscripción de acuerdos de pago.
- b) Frente a las manifestaciones sobre la calidad a través de la cual actúa el usuario que solicita el acuerdo de pago, las mismas se entenderán expresadas bajo la gravedad de juramento, en concordancia con el artículo 7 del Decreto 019 de 2012.
- c) En el caso de la refinanciación de la deuda a aquellos usuarios que hayan perdido la posibilidad de realizar un nuevo acuerdo de pago por el incumplimiento de uno anterior, se autorizará, de manera excepcional y por una sola vez, una cuota inicial inferior al cincuenta por ciento (50%) con el fin de flexibilizar el cumplimiento de las obligaciones pendientes por parte de los deudores. Excepciones adicionales conforme a la matriz de niveles de autorización a continuación:

| Monto | Ejecutor | Aprobación |
|---------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Menor a 2 SMMLV | Auxiliar o Técnico Administrativo | Profesional del Área o de Oficina |
| Entre 2 SMMLV y 20 SMMLV | Auxiliar o Técnico Administrativo | Coordinador de Área o Jefe de Oficina |
| Entre 20 SMMLV y 70 SMMLV | Profesional del Área | Director del Área |
| Superiores a 70 SMMLV | | Gerente Corporativa Financiera |

- d) Una vez se acceda al acuerdo de pago solicitado y sea remitido al usuario, éste deberá suscribirlo, escanearlo y enviarlo desde su correo electrónico a la Dirección de Jurisdicción Coactiva o a las Direcciones Comerciales a través de los medios electrónicos dispuestos para tal efecto. La suscripción del acuerdo podrá efectuarse a través de cualquiera de los mecanismos previstos en el artículo 2 del Decreto 1287 de 2020.

ARTICULO 11. EXONERACIÓN DE INTERESES DE MORA. Para efectos de la exoneración de intereses de mora que se contemplan en la Resolución 624 de 2015, o la que la modifique o

sustituya, se tendrán en cuenta aquellos que se encuentren reportados en el Sistema Integrado de Información Empresarial – SIIIE. Se utilizará la siguiente fórmula para calcular el porcentaje de exoneración de intereses:

$$PE = \left(1 - \frac{Cuotas_p - 1}{Cuotas_{MAX} - 1} \right) * D_{MAX}$$

Donde:

PE: Porcentaje de exoneración
Cuotas_p: Número de cuotas pactadas para realizar el pago.
Cuotas_{max}: Las cuotas máximas establecidas en el 0
D_{MAX}: 100%

PARÁGRAFO PRIMERO. Las obligaciones que contablemente se encuentran como cartera castigada, podrán acceder a la exoneración del cien por ciento (100%) sobre los intereses moratorios y no generarán cargo de cobros de gastos de cobranza, por pago de contado.

ARTÍCULO 12. INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE PAGO: El incumplimiento del acuerdo de pago comienza a partir de ocho (8) días después de generada la cuota sin recibir el pago correspondiente o cuando exista atraso en el pago de dos (2) cuotas de financiación consecutivas.

El incumplimiento del plan de financiación dará derecho a la Empresa a dejar sin efecto el acuerdo de pago otorgado (consolidará la deuda) y a efectuar el traslado de la cuenta a la siguiente etapa de cobro.

En este caso, el deudor perderá los beneficios de plazo y de exoneración de intereses según el plan al que se haya acogido, se suspenderá el servicio y se procederá a efectuar el reporte negativo en las centrales de riesgo y boletín de deudores morosos del estado, publicado por la Contaduría General de la Nación.

ARTÍCULO 13. REFINANCIACIÓN. En los eventos de incumplimiento del acuerdo de pago, la Empresa autorizará la refinanciación de la obligación en mora, siempre y cuando el deudor haya cumplido con el pago de la mitad de las cuotas establecidas. En todo caso, las cuotas de esta refinanciación no podrán exceder la cantidad de cuotas pactadas en el primer acuerdo y la cuota inicial será mínimo del 25% del total de la deuda.

PARÁGRAFO PRIMERO: Por una única vez, se podrá realizar refinanciación con una cuota inicial menor a la estipulada en este artículo, y sin la obligación de haber cancelado la mitad más una de las cuotas pactadas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Se podrá acceder al beneficio del descuento sobre los intereses, al deudor que incumpla la refinanciación, únicamente con el pago total de la obligación en una sola cuota.

RESOLUCIÓN No. _____

0997

DE

10 NOV. 2020

ARTÍCULO 14. CONSOLIDACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO A SOLICITUD DEL DEUDOR: Siempre que sea procedente, podrán acumularse diferentes conceptos de deuda en una sola financiación. Para tal efecto, las financiaciones que serán acumuladas deben encontrarse al día. La etapa más avanzada de cobro será la encargada de realizar la acumulación de los acuerdos de pago y la nueva financiación, de acuerdo con los parámetros establecidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 15. ABONOS: Los deudores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo que no puedan acceder en forma inmediata a los planes de financiación previstos en la presente resolución, podrán realizar abonos hasta completar el valor total de la deuda, en cuyo caso sólo podrá solicitar la reconexión del servicio, una vez cancelada la totalidad de obligación.

ARTÍCULO 16. REGLAMENTO DE CARTERA. Lo previsto en este acto administrativo se desarrollará de acuerdo con lo establecido en la Resolución 624 de 2015 de la EAAB-ESP, por la cual se adoptó el reglamento interno de recaudo de cartera misión y no misión, o la que modifique, sustituya y se encuentre vigente.

ARTÍCULO 17. DEROGATORIA Y TRANSICION. Derogase la Resolución 1237 de 2018 salvo los artículos 9 y 10 que continuarán vigentes hasta el 4 de enero de 2021.

ARTÍCULO 18. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. 10 NOV. 2020



DIANA GISELA PARRA CORREA
Gerente Corporativa Financiera

Proyectó: Erika María Zoriano Téllez. Coordinadora Jurisdicción Coactiva 
Luz Marina Zapata García. Profesional Esp. Oficina de Asesoría Legal

Revisó: Guillermo Obregón González. Jefe Oficina de Asesoría Legal

William Darío Sierra Solano. Director de Jurisdicción Coactiva 

Aprobó: Fernando José González Sierra. Gerente Jurídico