

MANUAL DE GESTIÓN DE CARTERA

Elaborado por:
Reliquidador

Revisado por:
Director Comercial
Director Financiero

Aprobado por:
Director Jurídico

Versión: 05
Fecha de Aprobación: 30/09/21
Pág.: 1 de 16

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVOS DE LAS POLITICAS DE RECUPERACION DE CARTERA	3
2.	MARCO NORMATIVO.....	3
2.1	PRESCRIPCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.	6
3.	DISPOSICIONES GENERALES.....	7
3.1	DEFINICION DE CARTERA:	7
3.2	CLASIFICACION DE LA CARTERA:	7
3.3	PLANES DE FINANCIACIÓN.	10
3.4	INCENTIVOS O ALIVIOS DE CARTERA.	10
3.5	APLICACIÓN DIFERIDOS COVID-19 USUARIOS RESIDENCIALES AÑO 2020 - DECRETO NACIONAL 528 DE 2020, RESOLUCIÓN CRA 915 Y 918 DE 2020.	11
3.6	INSPECCIONES TÉCNICAS GESTIÓN CARTERA.	11
3.7	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS ACUERDOS DE PAGO.	12
3.8	ETAPA PRE - JURIDICA.	13
3.9	ETAPA JURIDICA:	13
4.	POLITICA DE CASTIGO DE CARTERA	14
4.1	ALCANCE	14
4.2	OBJETIVO	14
5.	PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES PARA EL CASTIGO DE CARTERA.....	15
6.	JERARQUIA ACUERDOS DE PAGO Y/O CONDONACIÓN DE INTERESES.	16
7.	CONTROL DE CAMBIOS	16

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 2 de 16
---------------------------------------	---	---	--

1. OBJETIVOS DE LAS POLITICAS DE RECUPERACION DE CARTERA

Las políticas de recuperación de cartera estarán orientadas a facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones y deberán contribuir en el proceso de recuperación de la cartera de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, de conformidad con la normatividad vigente.

Para tal efecto podrán contemplarse, el otorgamiento de facilidades de pago donde se tendrán en cuenta los parámetros del presente documento.

2. MARCO NORMATIVO

En primera medida, resulta pertinente mencionar que el numeral 7 del ARTICULO 2.3.2.2.4.2.109. **De los deberes.** Contenidos en el Decreto 1077 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio" señala: "(...) 7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de esta a la empresa (...)".

Que de conformidad con la sentencia C-389 DE 2002 de la Corte Constitucional la cual da alcance al Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 en el sentido de que faculta a la empresa prestadora del servicio público domiciliario para cobrar, rebajar o exonerar a los usuarios del pago de intereses moratorios o hacer convenios con los deudores.

Que la Compañía BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP., a través de la Resolución No. 27 de 2018, emitida por la UAESP, tiene la facultad de gestionar la cartera por la prestación del servicio de Aseo en las localidades de Barrios Unidos y Engativá, en los siguientes términos:

"2.3. GESTIÓN DE CARTERA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

2.3.1. Alcance

El concesionario es responsable de adelantar todas las acciones necesarias para administrar adecuadamente la cartera generada por la facturación del servicio público de aseo, tendiente a la recuperación de la misma teniendo en cuenta la relación costo-efectividad en su Área de Servicio Exclusivo. El actual esquema de prestación del servicio público de aseo NO contempla el recaudo de cartera de las concesiones anteriores.

Manejar la cartera de la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:

"Artículo 2.3.2.5.2.3.5. Gestión de recuperación de Cartera. Los costos de la gestión de recuperación de cartera de la actividad de aprovechamiento se sujetarán a las reglas definidas en el convenio de facturación conjunta de cada una de las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. De las condiciones de recuperación de cartera pactadas en los convenios de facturación conjunta, deberán ser informadas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento."

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 3 de 16
---------------------------------------	---	---	--

Que mediante concepto 843 de 2008, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD señaló lo siguiente:

“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 contenidos 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 (...)” o al que lo modifique y/o sustituya, subrayado por fuera del texto.

Por 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 ejecutivo o coactivo, el cobro persuasivo o la suscripción de acuerdos de pago con los usuarios morosos. En consecuencia, existe libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa”.

Que con fundamento en el concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y en el marco de la autonomía prevista en la Ley 142 de 1994, en lo que se refiere a la recuperación de cartera morosa, BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, establecerá a través del presente reglamento, políticas que le permitan la recuperación de la cartera que garanticen la liquidez, así como aquel servicio que la empresa llegase a prestar.

En relación con el cobro de intereses de mora, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, estableció que: *“(...) en caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la Ley 40 de 1990 (...)”.* (Debe leerse Ley 45 de 1990).

La norma transcrita es clara al señalar que podrán aplicarse intereses de mora a las deudas provenientes del no pago de los servicios públicos domiciliarios. En tales condiciones, se tiene que el Artículo 65 de la Ley 45 de 1990, dispuso sobre el particular que en las obligaciones dinerarias el deudor estará obligado a pagar intereses en caso de mora y a partir de ella, toda suma que se cobre al deudor como sanción por el simple retardo o incumplimiento del plazo de una obligación dineraria se tendrá como interés de mora, cualquiera que sea su denominación.

Así mismo, se establece en el Artículo 66 ibidem, que corresponde a la Superintendencia Bancaria certificar la tasa de interés bancario corriente con base en la información financiera y contable que le sea suministrada por los establecimientos bancarios, analizando las tasas de las operaciones activas de crédito mediante técnicas adecuadas de ponderación y el interés bancario corriente regirá a partir de la fecha de publicación del acto correspondiente. Por ende, la entidad que regula lo relacionado con intereses de mora es la Superintendencia en mención. Por último, la exoneración del pago de intereses moratorios de acuerdo con lo reseñado en el Artículo 96 de la Ley 142 de 1994, es una potestad discrecional del ente prestador, ya que al enunciar el término “podrá”, está dejando a la empresa prestataria del servicio la facultad de cobrarlos, rebajarlos o de exonerarlos o de celebrar convenios de pago con los deudores.”

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 4 de 16
---------------------------------------	---	---	--

En relación con la prescripción de las facturas, se debe advertir que para nuestro ordenamiento jurídico este un modo de extinción de las obligaciones por el cual se extinguen las acciones y derechos ajenos por no ejercitar las mismas durante cierto lapso, y dependiendo de si se trata de un título ejecutivo o de un título valor, la prescripción opera de manera diferente.

Así las cosas, se tiene que la prescripción de la acción cambiaria opera para los títulos valores y de ello se ocupa el Código de Comercio, al paso que en la relación con los títulos ejecutivos opera la prescripción de la acción ejecutiva y de ella se ocupa nuestro Código Civil. La factura cambiaria es considerada por nuestro ordenamiento jurídico como título valor, por ende, la prescripción de la acción cambiaria pro expresa remisión del Artículo 789 del Código de Comercio es de tres años.

La factura de servicios públicos es considerada como título ejecutivo y no un título valor, y por lo tanto se predica respecto de esta la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el Artículo 2536 del Código Civil, esto es, de cinco (5) años.

Por lo tanto, si prescribe la acción ejecutiva, la obligación se convierte en natural y la empresa de servicios públicos puede ejercer la acción ordinaria para el cobro, pero en ningún caso la ejecutiva.

En este orden de ideas, la empresa está en la facultad de exigir el pago de las facturas en mora correspondiéndole al usuario si es del caso, alegar las respectivas excepciones de prescripción de la deuda ante el juez competente para ello.

Aunado, debe señalarse que la prescripción de la factura de servicios públicos como modo de extinción de las obligaciones, se opone únicamente como excepción ante la empresa prestadora que pretenda hacerla efectiva por la vía del proceso ejecutivo en sede de las autoridades judiciales de la República o por vía del cobro coactivo dependiendo el caso.

Que el Reglamento Comercial y Financiero para la prestación del servicio público de Aseo en la ciudad de Bogotá, el cual fue adoptado por la UAESP, mediante la Resolución No. 027 de 2018, el cual hace parte integral del Contrato de Concesión N o. 286 de 2018, señala: que el Concesionario deberá adoptar las políticas de financiamiento y/o de acuerdo de pagos (Plazos, tasas de interés, entre otros), para su respectiva ASE, las cuales serán consignadas en el "Manual de Gestión de Cartera", acorde con la normatividad vigente sobre la materia, las mejores prácticas de mercado y las previsiones del Reglamento.

Que de acuerdo con lo previsto en el sobre la recuperación de cartera deberá ser registrada en el SIGAB.

Que las políticas que se adoptarán a través del presente manual se encuentran las que tienen como propósito facilitar el pago de las obligaciones en mora, mediante la implementación de estrategias de recaudo, para lo cual aplicará el plazo de la etapa pre-jurídico.

Por su parte, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ha expedido el Concepto 592 del 9 de septiembre de 2012, el cual trae varios aspectos relevantes sobre la prescripción.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 5 de 16
---------------------------------------	---	---	--

2.1 PRESCRIPCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

En relación con este tema es necesario señalar que la prescripción de las facturas es un modo de extinción de las obligaciones por el cual se extinguen las acciones y derechos ajenos por no ejercitar las mismas durante cierto lapso.

En ese contexto, teniendo en cuenta que en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, el cobro ejecutivo de las facturas conlleva el cobro de un título ejecutivo y no un título valor. Se predica respecto de dicho título la prescripción prevista para la acción ejecutiva que trata el Artículo 2536 del Código Civil, modificado por el Artículo 8 de la Ley 791/02, esto es, de (5) años, sin perjuicio que, vencido este término, **se pueda hacer uso de acciones ordinarias cuya prescripción es de (10) años.**

Ello quiere decir que, incluidos oportunamente los cobros dentro de la factura, la empresa podrá perseguir ejecutivamente el cobro de esta hasta por cinco años y ordinariamente hasta por diez.

Ahora bien, sobre la facultad de cobro ejecutivo de las facturas de servicios públicos domiciliarios, la Corte Constitucional (3) ha precisado, dentro del contexto del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 lo siguiente:

“(...) Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial”.

“Dice el inciso tercero del Artículo 18 de la Ley 689 de 2001: (...) Esta norma fija unas reglas de competencia que se explican, así: las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas sólo pueden cobrar ejecutivamente su cartera morosa a través de la jurisdicción ordinaria. Por contraste, las empresas industriales y comerciales del Estado tienen una alternativa para cobrar su cartera morosa: la jurisdicción ordinaria y la jurisdicción coactiva, pudiendo a su arbitrio utilizar una u otra vía en la forma que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades institucionales. Esta doble opción también se predica de los municipios cuando quiera que presten directamente servicios públicos domiciliarios, según voces de la Ley 136 de 1994 en consonancia con el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994. (...)”.

En línea con lo anterior, las empresas industriales y comerciales del Estado, **están facultadas para adelantar directamente la totalidad del procedimiento de cobro de la cartera por jurisdicción coactiva**, por lo tanto, pueden hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y aplicar el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario. No obstante, en cuanto a si oficiosamente deben declarar la prescripción o el usuario debe alegarla dentro del proceso, esta Superintendencia no puede pronunciarse, por las razones anotadas al inicio de este documento. **(Lo debe hacer de oficio)** (paréntesis nuestro).

En todo caso, es importante recordar que aquellas empresas que pueden hacer uso de las facultades conferidas por el Artículo 130 de la Ley 142 1994, esto es, ejercer la Jurisdicción Coactiva para el cobro de las obligaciones derivadas de los servicios públicos domiciliarios, deben seguir el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario por remisión del Artículo 5 de la Ley 1066 de 2006, al igual que tener

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 6 de 16
---------------------------------------	---	---	--

en cuenta el Artículo 817 del mismo estatuto, modificado por el Artículo 8 de la Ley 1066 de 2006, el cual señala: Artículo 8. Modifíquese el inciso 2o del artículo 817 del Estatuto Tributario, el cual queda así: “La competencia para decretar la prescripción de la acción de cobro será de los Administradores de Impuestos o de Impuestos y Aduanas Nacionales respectivos, y será decretada de oficio o a petición de parte “.

En el mismo sentido el Consejo de Estado ha señalado que el funcionario ejecutor que advierta la prescripción de la acción de cobro en los procesos en los que se libró mandamiento de pago y decida continuar con el proceso de cobro coactivo, **podría ser responsable por los perjuicios que con las actuaciones se generen al demandado y por los gastos y costos en que la administración incurrió, ya que es su deber decretar de oficio el archivo.**

Finalmente, se hace necesario establecer políticas que permitan a BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, revisar la cartera morosa con el fin de efectuar la depuración de los estados contables y así hacer más eficiente la gestión de recuperación. A través de mecanismos de castigos de cartera u otros previstos en el ordenamiento jurídico para deudas de difícil cobro.

3. DISPOSICIONES GENERALES

3.1 DEFINICION DE CARTERA:

Para efectos del reglamento se define como cartera toda obligación originada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo y aquel que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, llegue a prestar, cuyo plazo para el pago se encuentre vencido.

Para el servicio de aseo se tendrán en cuenta la clase de uso Residencial, Multiusuario, Pequeño Productor y Gran Productor.

3.2 CLASIFICACION DE LA CARTERA:

Para efectos de su recuperación y monitoreo, la cartera se clasifica de acuerdo con la edad de mora de la deuda; esto permitirá orientar las acciones frente a la cartera más reciente, también respecto a aquella que esté próxima a prescribir y, por último, respecto a la que ya se encuentre prescrita, caso en el cual se decretará la prescripción y realizará el ajuste contable correspondiente, lo anterior a fin de concentrar acciones en la cartera recuperable.

La clasificación será como se indica a continuación:

1. Cartera entre uno (1) y trescientos sesenta (360) días de mora.
2. Cartera de trescientos sesenta y uno (361) días de mora en adelante.

Etapas de gestión de cobro de la cartera:

- a. **Etapas pre jurídica:** Para la cartera entre uno (1) a trescientos sesenta (360) días de mora, de cualquier monto.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 7 de 16
---------------------------------------	---	---	--

- b. **Etapa Jurídica:** Para la cartera de treientos sesenta y un (361) días de mora en adelante, con un monto igual o superior a cinco (5) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes SMLMV).

Financiaciones:

Se realizará de acuerdo con la capacidad de pago del usuario de la siguiente manera:

- **Cuota Inicial:** (Mínimo el 10%) de la deuda, más el valor la vigencia actual, más el valor de los servicios especiales que registre la cuenta.
- **Plazo:** Entre 2 a 36 meses como máximo.
- **Numero de cuotas:** 1 a 18 cuotas (cobro de aseo en bimestral).
- **Tasa de interés:** Será del 1% para todos los usuarios independientes del monto, siempre y cuando acrediten los requisitos exigidos; si no les es posible acreditarlos, podrán acceder a una financiación con políticas flexibles, en la que posiblemente varía el plazo y la tasa de interés dependiendo del tipo de usuario y monto de la deuda.

El interesado en acogerse al plan de financiación suscribirá con BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, **el acuerdo de pago**, aportando la documentación requerida en las políticas establecidas al respecto.

El incumplimiento de dos (2) cuotas de financiación continuas, extinguirá el plazo inicialmente pactado y, como consecuencia de ello, se consolidará la obligación y se continuará con el cobro en la etapa procesal que corresponda.

Reportes: La Empresa BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP., en caso de incumplimiento del acuerdo de pago suscrito con el usuario y/o suscriptor, podrá reportarlo a las centrales de riesgo que considere pertinentes, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la suscripción del mencionado acuerdo de pago.

No obstante, previa la extinción del plazo, BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, podrá autorizar la refinanciación de la obligación, en los términos y condiciones que para el efecto hayan señalado.

Requisitos de Financiación:

Si es propietario del predio quien viene a financiar/persona natural:

1. Certificado de tradición y libertad con menos a tres (3) meses de vigencia.
2. Presentar documento de identidad en original y anexar fotocopia de este.

Si no es propietario del inmueble y desea financiar – debe estar autorizado por el dueño del predio que aparece inscrito en el folio de matrícula del inmueble:

1. Certificado de tradición y libertad con menos a tres (3) meses de vigencia.
2. Autorización expresa escrita para efectuar la financiación otorgada por el propietario del inmueble junto con copia del documento de identidad de quien autoriza y del autorizado.
3. Presentar documento de identidad en original y anexar fotocopia de este del propietario del inmueble.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 8 de 16
---------------------------------------	---	---	--

Si el propietario del inmueble ha fallecido y no ha adelantado la sucesión: En este caso se financiará la deuda únicamente a los sucesores del causante (hijos o cónyuge supérstite). Certificado de defunción del propietario del inmueble:

1. Registro civil de nacimiento que acredite la calidad de heredero causante.
2. Presentar documento de identidad en original y anexar fotocopia de este.

Si es persona jurídica:

1. Certificado de tradición y libertad con menos a tres (3) meses de vigencia.
2. Copia del NIT (si lo tiene).
3. Certificado de Cámara de Comercio.
4. El representante legal deberá presentar su documento de identidad en original al momento de hacer la financiación y anexar una copia de este.

Nota: En caso de ser una persona delegada por el representante legal deberá presentar además de los anteriores requisitos, los siguientes:

1. Autorización expresa para efectuar la financiación otorgada por el representante legal (autenticada en notaría).
2. Presentar documento de identidad en original y anexar fotocopia de este.
3. Copia del documento de identidad del representante legal de la empresa.

Si es poseedor o tenedor del inmueble:

1. Certificado de tradición y libertad con menos a tres (3) meses de vigencia.
2. En el certificado de tradición y libertad deberá aparecer la anotación de la demanda por posesión. En caso de no haber iniciado proceso por este concepto deberá adjuntar una declaración extra-juicio donde conste la calidad de poseedor y la voluntad para financiar la deuda que presenta por el servicio público de aseo.

Para los edificios sometidos a régimen de propiedad horizontal que se facturan con una única cuenta de servicio de aseo:

1. Certificado de persona jurídica del edificio expedida por la alcaldía local.
2. Copia del NIT (si lo tiene).
3. Acta de asamblea de copropietarios mediante la cual se concede autorización expresa al administrador para financiar la deuda del servicio de aseo.
4. El administrador debe presentar su documento de identidad en original al momento de financiar y anexar una copia de este.

NOTA: Si bien es cierto que se establecen unos requisitos documentales para la celebración de acuerdo de pago, el concesionario cuenta con flexibilidad para el cumplimiento de estas condiciones, en aras de atender la voluntad de pago del usuario o suscriptor, y, la gestión de recuperación de cartera.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 9 de 16
---------------------------------------	---	---	--

3.3 PLANES DE FINANCIACIÓN.

CODIGO DE PRODUCTOR DE BASURA	CUOTA INICIAL	PLAZO EN CUOTAS	PLAZO EN MESES	TASA DE INTERÉS
Usuario Residencial	Mínimo 10% de la cartera + Vigencia actual + servicios especiales (si los tiene)	Entre 1 y 18	Entre 2 y 36	1%
Usuario Pequeño Productor	Mínimo 10% de la cartera + Vigencia actual + servicios especiales (si los tiene)	Entre 1 y 18	Entre 2 y 36	1%
Usuario Gran Generador	Mínimo 10% de la cartera + Vigencia actual + servicios especiales (si los tiene)	Entre 1 y 18	Entre 2 y 36	1%

Parágrafo. Para casos en condición especial (vulnerabilidad) para la suscripción de acuerdo de pago, el valor de la cuota inicial podrá ser pactado previa aprobación de la Dirección Comercial.

Nota especial: Una vez se presente incumplimiento de más de 2 cuotas de financiación, se procederá con la reversión o anulación del acuerdo de pago; en caso de que se trate de una refinanciación del servicio, la cuota inicial se calculará de la siguiente forma: Mínimo 15% de la cartera + Vigencia actual + servicios especiales (si los tiene).

3.4 INCENTIVOS O ALIVIOS DE CARTERA.

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P., para lograr que los usuarios se pongan al día, ha implementado estrategias tendientes a estimular el pago del servicio y el saneamiento de la cartera, por lo que hará la condonación hasta por el 100% de los intereses de mora por el pago de contado dependiendo del tipo de usuario:

TIPO DE USUARIO	POLITICA	ALIVIO
Usuario Residencial	Cancelación 100% de la deuda	Condonación del 90% de los intereses y recargos moratorios
Usuario Pequeño Productor	Cancelación 100% de la deuda	Condonación del 80% de los intereses y recargos moratorios
Usuario Gran Generador	Cancelación 100% de la deuda	Condonación del 70% de los intereses y recargos moratorios

Parágrafo. Para casos específicos de pago de totalidad de cartera, estos incentivos son susceptibles de acuerdos especiales, previa autorización de la Dirección Comercial.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 10 de 16
---------------------------------------	---	---	---

3.5 APLICACIÓN DIFERIDOS COVID-19 USUARIOS RESIDENCIALES AÑO 2020 - DECRETO NACIONAL 528 DE 2020, RESOLUCIÓN CRA 915 Y 918 DE 2020.

Se informa la aplicación de los Diferidos a los usuarios Residenciales de los estratos 1 al 4, a las facturas expedidas a partir del 17 de julio de 2020 Artículo 5 de la Resolución CRA 918 de 2020.

Se difirió a los usuarios de estratos Residenciales 1 y 2, a un plazo de 36 meses que corresponde a 18 cuotas para efectos de la facturación bimestral (facturación conjunta) con Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB.

Se difirió a los usuarios de estratos Residenciales 3 y 4, a un plazo de 24 meses que corresponde a 12 cuotas para efectos de la facturación bimestral (facturación conjunta) con Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB.

Condiciones:

- Los valores no cancelados anteriores al 17 de marzo y posterior al 17 de junio, no son objeto de ser diferidos, según aplicación diferido Decreto Nacional 528 de 2020.
- Se ofrecerá un período de gracia para los usuarios Residenciales de los estratos 1 al 4, para que el primer pago del valor sujeto a pago diferido que se realice con la factura expedida a partir del 17 de julio de 2020.
- El diferido se aplicará a partir de las facturas expedidas del 17 de julio y la fecha de pago de la primera cuota diferida, dando cumplimiento a la fecha de pago establecida en el calendario de tipo de facturación.
- El usuario podrá solicitar la cancelación de la aplicación de su diferido en cualquier momento y deberá acercarse al Centro De Atención Al Usuario- CAU, informando la anulación.
- El concesionario es garante del recaudo oportuno de la cartera objeto de la anulación del diferido.

Tasa de interés

Cuantía	Tasa a aplicar mensual
1 y 2	0.0000%
3 y 4	0.7477%
5 y 6	0.9964%

3.6 INSPECCIONES TÉCNICAS GESTIÓN CARTERA.

Con el fin de establecer la existencia física del predio o inmueble, la presencia de doble facturación, el estado del inmueble (habitado, desocupado, abandonado o en estado de demolición), la dirección

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 11 de 16
---------------------------------------	---	---	---

(nueva, antigua, si está errada o incompleta). Se programarán periódicamente inspecciones con el ánimo de actualizar información de los predios y tomar acciones sobre la cartera.

3.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS ACUERDOS DE PAGO.

Con el fin de facilitar la coordinación para la recuperación de la cartera de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que permitan una mayor eficacia en la recuperación de la cartera para estos servicios, BOGOTA LIMPIA S.A.S ESP, CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. ESP, LIME S.A. ESP en adelante prestadores del servicio de aseo, en el marco del convenio de facturación conjunta suscrito con la Empresa de Acueducto Alcantarillado de Bogotá - EAAB ESP, realizarán la recuperación de cartera de manera independiente y ofrecer mejores alternativas al punto de contacto de conocimiento por parte del usuario, han realizado una alianza estratégica para unificar la información perteneciente a los usuarios con cartera vencida y que se encuentren con voluntad de pago para sanear su facturación pendiente con los prestadores del servicio, según el presente acuerdo.

Condiciones:

- Aplica para el prestador del servicio de aseo **BOGOTÁ LIMPIA. S.A.S. E.S.P.** los usuarios con cuentas contrato que se encuentren entre las áreas de prestación del servicio de aseo en las localidades de Engativá y Barrios Unidos, que soliciten generar acuerdos de pago y financiación para saldar su cuenta contrato.
- El contacto con el prestador de aseo **BOGOTÁ LIMPIA. S.A.S. E.S.P.;** carterabogotalimpia@bogotalimpia.com / teléfono de contacto: **313-4775706**, funcionario de contacto Analista de cartera.
- Con respecto a los usuarios con cuentas contrato de otros prestadores que también soliciten acuerdos de pago, se informará por los canales de atención según acuerdo de protocolo:
 - ✓ **LIME S.A. E.S.P. :** cartera@lime.com.co
 - ✓ **CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.:** inino@cuidadlimpia.com.co
 - ✓ **EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – EAAB:**
e.a.b.gestioncarterapersuasivo@acueducto.com.co,
acuerdosdepago@acueducto.com.co, coactivoaseo@acueducto.com.co,
coactivoempresas@acueductor.com.co.
- Se informará entre las partes acordadas los datos del contacto del usuario y cuenta contrato que solicite generar acuerdos de pago y que pertenezcan a cada Área de Servicio Exclusivo - ASE respectivamente.
- El prestador del servicio de aseo podrá aplicar sus condiciones y reglamento de acuerdo con sus políticas definidas dentro del manual de cartera.
- Aplicará únicamente para solicitudes con respecto a la cartera vencida de las cuentas contrato.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 12 de 16
---------------------------------------	---	---	---

3.8 ETAPA PRE - JURIDICA.

La etapa comienza el día siguiente al vencimiento del plazo de pago oportuno establecido en la factura y la competencia para adelantar labores de cobro Pre jurídico radica en la Dirección Comercial de la EMPRESA BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P y/o por terceros estratégicos que la compañía considere, quienes están facultados para convenir las facilidades de pago de acuerdo con los planes de financiación establecidos en el presente acto.

Como gestión interna durante 6 vigencias de facturación, es decir doce (12) meses, la Dirección Comercial de la Empresa BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P y/o sus aliados estratégicos, desarrollará todas las labores de acercamiento al usuario, mediante la remisión de comunicaciones, correos electrónicos, llamadas telefónicas, en las cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa, inspecciones técnicas en terreno, llamadas y/o brigadas de gestión social, 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.

Así mismo, se autorizará la suscripción de acuerdos de pago de las obligaciones en mora, con el fin de obtener la recuperación de las deudas y evitar que este avance de la etapa pre-jurídica a la jurídica, para lo cual se aplicará a las disposiciones legales vigentes al respecto.

Si adelantados los dos pasos anteriores no hay efectividad en la recuperación de la cartera se iniciará la acción judicial.

Las cuentas cuya cuantía sea inferior al valor de cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), solo serán objeto de cobro en la etapa pre jurídica, en las cuales se desarrollarán las gestiones tendientes a obtener el pago de las obligaciones. En el evento de no lograrse el pago voluntario en estas etapas, se aplicarán las reglas de castigo de cartera.

Mensualmente la Dirección Comercial de la Empresa BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P, realizará un análisis del estado conforme a la clasificación antes mencionada para identificar los deudores de la Empresa a quienes va dirigida la siguiente etapa, es decir, cobro jurídico con carteras iguales o superiores a cinco (5) (SMLMV),

3.9 ETAPA JURIDICA:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios precisó que, según el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios **pueden ejercer el cobro ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria**

La factura expedida por la empresa debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial.

Esta etapa se iniciará previo agotamiento de la etapa-prejurídica, y en carteras iguales o superiores a los 361 un día de mora y cuya suma sea igual o superior a cinco (5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 13 de 16
---------------------------------------	---	---	---

En consecuencia, se adelantará el proceso estipulado en el Código General del Proceso ley 1564 del 2012, en su sección segunda Proceso Ejecutivo, Capítulo 1 Artículo 422 y Subsiguientes.

4. POLÍTICA DE CASTIGO DE CARTERA

4.1 ALCANCE

Esta política aplica a todos los instrumentos de deuda tales como cuentas por cobrar por la prestación del servicio público de Aseo en el Área de Servicio Exclusivo No. 4 ASE 4, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y área públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final.

Esta política será actualizada en el caso que existan nuevos instrumentos financieros que no estén bajo su alcance o cuando las normas aplicables tengan actualizaciones que deban ser incluidas en esta política.

4.2 OBJETIVO

El objetivo de la presente política es implementar un procedimiento que le permita revisar, analizar y castigar la cartera de la Empresa, respecto a la cual se le haya adelantado la gestión de cobro pre jurídico; sin que haya sido posible la normalización mediante pago o acuerdo de pago; así como aquellas obligaciones cuyo cobro o aceptación de pago, sea económicamente improcedente.

El castigo de cartera de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P, se adelantará conforme a los criterios de antigüedad y cuantía de la deuda, exigibilidad del título que la contiene, calidad del deudor u obligaciones económicamente improcedentes bajo el análisis de costo-beneficio.

Con fundamento en los anteriores criterios y en el manual de recuperación de cartera, será objeto del castigo:

- ❖ Las obligaciones donde no se logró identificar al legitimado en la causa por pasiva y/o habiéndose identificado, no se le hallaron bienes susceptibles de ser embargados.
- ❖ La cartera que no esté contenida en un documento idóneo que garantice su respectivo cobro, observando en todo caso las condiciones de los numerales anteriores.
- ❖ La cartera cuya gestión de cobro resulte más onerosa para BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP que el valor a recaudar.
- ❖ La cartera perseguida en los procesos judiciales, que, pese a que se hayan agotado todas las etapas correspondientes y realizado las investigaciones respectivas, no se encontraron bienes del deudor para satisfacer las acreencias a favor de la compañía.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 14 de 16
---------------------------------------	---	---	---

- ❖ La cartera de cuantías inferiores a cinco (5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes - SMMLV que considere la compañía como de difícil recuperación en los parámetros de la normatividad actual.
- ❖ Las obligaciones cuyo deudor se encuentre en proceso concursal, tal como: Concordato, Toma de Posesión, Liquidación Obligatoria, etc., eventos en los cuales se tendrán en cuenta las siguientes situaciones:

Que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP no se haya hecho parte dentro de los términos legales y no exista deudor solidario para continuar el cobro de la obligación.

Que a pesar de haberse hecho parte BOGOTÁ LIMPIA S.A.S.ESP, los recursos no alcancen para cubrir total o parcialmente el crédito de la Empresa. En este caso se castigará el saldo insoluto.

Cuando resulte más conveniente renunciar a la acreencia, en los términos de ley, que recibir los bienes ofrecidos en dación en pago.

5. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES PARA EL CASTIGO DE CARTERA.

El proceso de castigo de cartera deberá seguir el siguiente procedimiento:

- TRÁMITE:** La Dirección Comercial y/o quien haga sus veces será la encargada de realizar el estudio de la cartera susceptible de castigo y presentarlo a la Dirección Financiera, para que determine si se somete o no a consideración del Comité de Castigo de Cartera para su aprobación.
- AUTORIZACIÓN:** Previo análisis de los criterios establecidos en la presente Política, el castigo de cartera será autorizado por un Comité de Castigo de Cartera. Para tal efecto dicho Comité será conformado por Dirección Financiera, la Dirección Comercial, Este Comité se reunirá por convocatoria de la Dirección Financiera, quien lo presidirá.
- EJECUCIÓN:** Una vez autorizado el castigo de cartera, la Dirección Financiera o la que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P designe, procederá a realizarlo en los términos señalados por el Comité de Castigo de Cartera y de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal efecto.

El proceso de castigo de cartera se realizará con base en el estudio del comportamiento de la cartera efectuado por la Dirección Financiera y/o la solicitud expresa que eleven las diferentes áreas de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. La Dirección Comercial deberá presentar a la Junta Directiva, informes periódicos que reflejen el comportamiento de la cartera de difícil cobro y los castigos ejecutados.

El castigo de cartera se realizará sin perjuicio de que se sigan adelantado las acciones de cobro a que haya lugar. La información relativa a las deudas castigadas, su origen y deudor, deberá conservarse por BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP para ser consultada cuando se requiera.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 15 de 16
---------------------------------------	---	---	---

6. JERARQUIA ACUERDOS DE PAGO Y/O CONDONACIÓN DE INTERESES.

MONTO	RESPONSABLE
Hasta tres millones de pesos (\$3,000,000.00)	Auxiliares de atención al usuario
Entre tres millones un pesos y ocho millones de pesos (\$3,000,001.00 y \$8,000,000.00)	Analista de cartera
Entre ocho millones un pesos y diez millones de pesos (\$8,000,001.00 y \$10,000,000.00)	Coordinador CAU
Mayor a diez millones un peso de pesos (\$10,000,001.00)	Dirección Comercial

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Emisión del documento
04	Se actualizó los ítems: 3.4 INCENTIVOS O ALIVIOS DE CARTERA. (APLICACIÓN DIFERIDO DECRETO NACIONAL 528 DE 2020, RESOLUCIONES CRA 915 Y 918 DE 2020). 3.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS ACUERDOS DE PAGO.
05	Se actualizó los ítems: 3.2 Clasificación de la cartera 3.5 Aplicación diferidos covid-19 usuarios residenciales año 2020 - decreto nacional 528 de 2020, resolución cra 915 y 918 de 2020. 3.7 Protocolo de atención a usuarios acuerdos de pago. 3.8 Etapa Pre-Jurídica 3.9 Etapa jurídica 4.2 Objetivos.

Elaborado por: Reliquidador	Revisado por: Director Comercial Director Financiero	Aprobado por: Director Jurídico	Versión: 05 Fecha de Aprobación: 30/09/21 Pág.: 16 de 16
---------------------------------------	---	---	---