

# POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA



**Código: CN-FN-POL-1**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Juan Carlos Paz</b> Director Gestión Cartera	<b>Alexandra Martínez</b> Subgerente de Procesos de Apoyo <b>Rafael Ariza Díaz</b> Gerente Financiero	<b>Jairo De Castro Peña</b> Gerente General

Documento aprobado electrónicamente en Software Kawak

POLÍTICA

---

TRIPLE A S.A. E.S.P.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 2 de 34
---------------------------	--	----------------

## REGISTRO DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha	Resumen de los cambios
1	11/11/2020	Creación de la Política
2	20/05/2022	Actualización de la Política.
3	30/08/2022	Actualización de la política: <b>Anexo 1, Tabla 2:</b> Autorización de negociación de casos especiales. Casos de clientes con tutelas, reclamos y subsidios de apelación. Se da alcance cuando hay fallos de juzgados. <b>Anexo 1, Tabla 3:</b> Condiciones para acuerdos de pago. Se da alcance de niveles de autorizaciones para acuerdos de pago.
4	16/09/2022	Se modifican las tasas de financiación, descritas en las tablas 3 y 4 del anexo 1.

POLÍTICA

---

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 3 de 34
---------------------------	--	----------------

## 1. DISPOSICIONES GENERALES

### 1.1 OBJETIVO

Adoptar una Política interna de cobro de cartera, a fin de gestionar las obligaciones a favor de la empresa, definiendo procedimientos y parámetros de negociación, para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.

### 1.2 PRINCIPIOS

- Oportunidad en la gestión de recuperación de cartera
- Eficiencia
- Integralidad en la gestión de cobranza
- Gradualidad en las negociaciones
- Celeridad en las etapas de gestión de cobro implementadas.

## 2. MARCO NORMATIVO

Las siguientes normas soportan el presente documento:

- Sentencia C-389 del 22 de mayo del 2002, señaló el alcance del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, en el sentido de que faculta a la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios para cobrar, rebajar o exonerar a los usuarios del pago de intereses moratorios o hacer convenios con los deudores en esta materia.
- Ley 142 de 1994. Artículo 130. Fallo del consejo de estado 1284 del año 2000. Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales 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.
- Ley 142de 1994. Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 4 de 34
---------------------------	--	----------------

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

- Código civil Artículo 1617 numeral 1.

Tasas de interés para la mora corresponde a una tasa igual a la máxima permitida por la ley para las obligaciones mercantiles: excepto para servicios públicos domiciliarios del sector residencial, cuyo interés de mora aplicable es el 6% anual.

- Código Civil Artículo 1602. El acuerdo de pago tiene como objeto el pago de una suma de dinero adeudada por el suscriptor o usuario que puede ser cancelada de la manera que acuerde con el prestador, en virtud de la autonomía de la voluntad y el acuerdo de las voluntades.

- Código Civil artículo 1625. Modos de Extinción. Toda obligación puede extinguirse por una convención en que las partes interesadas, siendo capaces de disponer libremente de lo suyo, consientan en darla por nula. Las obligaciones se extinguen además en todo o en parte:

1. Por la solución o pago efectivo.
2. Por la novación.
3. Por la transacción.
4. Por la remisión.
5. Por la compensación.
6. Por la confusión.
7. Por la pérdida de la cosa que se debe.
8. Por la declaración de nulidad o por la rescisión.
9. Por el evento de la condición resolutoria.
10. Por la prescripción.

- Código Civil Artículo 2536. Modificado por artículo 8 ley 791 de 2002.

Para el caso de las deudas originadas por la mora en el pago de las facturas de servicios públicos domiciliarios, el término de prescripción es de 5 años contados a partir de la fecha en que se hizo exigible la obligación.

Las facturas en riesgo de prescripción no se cobrarán judicialmente. No obstante, lo anterior, podrá realizarse la gestión de cobro extrajudicial

## POLÍTICA

---

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 5 de 34
---------------------------	--	----------------

observando la relación costo beneficio entre la labor de cobro y el recaudo proyectado.

- Normas internacionales de información financiera NIIF 9, contemplan:
  - *Modelo de pérdida esperada*: Se basa en el nivel del instrumento financiero y su vida remanente.
  - *Enfoque General*: Una entidad medirá la corrección de valor por pérdidas de un instrumento financiero por un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo, si el riesgo crediticio de ese instrumento financiero se ha incrementado de forma significativa desde su reconocimiento inicial.
  - *Enfoque Simplificado*: Se evalúa el deterioro a través de la tasa de pérdida del activo financiero.
  - *Castigo de cartera*: Es un término que se usa para describir una “Depuración Contable” derivada del deterioro de valor de las cuentas por cobrar, que implica la baja de las cuentas por cobrar de usuarios por concepto de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y las cuentas por cobrar de otros servicios (análisis de laboratorio, calibración, interventorías, FSRI, Publicidad, servicios especiales de RESPEL, laboratorio de metrología, entre otros).
  - *Baja en cuentas*: Es la eliminación de un activo o un pasivo financieros previamente reconocido en el estado de situación financiera de una entidad.
  - *Deudas manifiestamente perdidas o sin valor*: Son las que los clientes adeudan al contribuyente cuyo cobro resulta imposible.

### 3. CAMPO DE APLICACIÓN

La presente política aplica a la recuperación de cartera de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y los demás servicios que la Tripe A S.A. ESP llegue a prestar, así como a las demás obligaciones por servicios especiales que, para efectos de la recuperación de la cartera, se clasifica de la siguiente forma:

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 6 de 34
---------------------------	--	----------------

### **3.1 POR SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Las facturaciones generadas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

### **3.2 POR SERVICIOS ESPECIALES**

Corresponde a este tipo de cartera, las siguientes obligaciones:

- Servicios Especiales de RESPEL
- Servicios de Laboratorio de Metrología
- Servicios de Laboratorio de Calidad
- Servicios de Interventoría
- Nuevos Servicios
- Servicios de Procesos Administrativos

## **4. CLASIFICACION DE LA CARTERA POR SERVICIOS PUBLICOS**

Para efectos de sus recuperación y monitoreo, la cartera de servicios públicos 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 de aquella que esta próxima a prescribir y, por último, respecto a la que se encuentre prescrita.

La clasificación será como se indica a continuación:

- a) Cartera entre uno (1) y ciento ochenta (180) días de mora.
- b) Cartera entre ciento ochenta y un (181) y Doscientos diez (210) días de mora.
- c) Cartera de doscientos diez (211) días de mora en adelante.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 7 de 34
---------------------------	--	----------------

## **5. ETAPAS DE LA GESTION DE COBRO DE LA CARTERA POR SERVICIOS PUBLICOS**

### **5.1 ETAPA PREVENTIVA**

La Dirección de Gestión Cartera, es la encargada de procesar y generar la información del estado de las cuentas por cobrar, así como de consolidar y analizar el comportamiento de los clientes.

Como actividades de tipo preventivo en particular para los segmentos que han normalizados recientemente su estado de cartera y/o presentan vigente un acuerdo de pago, se enviaran mensaje de texto, y/o llamadas, cartas que le recuerden el pago oportuno de su obligación.

### **5.2 ETAPA PERSUASIVA / PREJURÍDICA**

Para los subsegmentos o grupos poblacionales en los que se evidencie un riesgo de deterioro de cartera, se deben implementar estrategias y campañas que incentiven la cultura de pago entre los clientes/usuarios.

Teniendo en cuenta el análisis socioeconómico de la población y las condiciones de habitacionalidad del predio, y una vez superada la fase de gestión no presencial y acorde con la normativa se procederá a generar órdenes de suspensión.

Las actividades de suspensión definidas en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 y en los Contratos de Condiciones Uniformes de la empresa, son consideradas una estrategia de la recuperación de cartera, para las cuales se establecen las siguientes reglas de ejecución:

1. Los clientes/usuarios clasificados con riesgo alto de cartera: la suspensión se puede realizar desde el primer incumplimiento en el pago de los servicios públicos domiciliarios; previo proceso de notificación.
2. Para los clientes/usuarios clasificados en otros riesgos de cartera: la suspensión se debe realizar si el cliente/usuario incumple el pago de dos cuentas de cobro consecutivas.

Lo anterior enmarcados en los Contratos de Condiciones Uniformes en los cuales se considera la falta de pago como una de las causales para suspender o cortar el servicio.

Parámetros para generación de órdenes de suspensión sujetos a análisis previo y campañas en curso:

Uso /Estrato	Número de documentos pendiente de pago	Importe (\$) adeudado
Industrial	A partir de un (1) documento	Mayor a \$ 500.000
Comercial	A partir de un (1) documento	Mayor a \$ 215.000
Especiales	A partir de un (1) documento	Mayor a \$ 215.000
Oficiales	A partir de un (1) documento	Mayor a \$ 215.000
Residencial estrato 6	A partir de un (1) documento	Mayor a \$ 287.000
Residencial estrato 5	A partir de un (1) documento	Mayor a \$ 210.000
Residencial estrato 4	A partir de un (1) documento	Mayor a \$ 130.000
Residencial estrato 3	A partir de dos (2) documentos	Mayor a \$ 106.000
Residencial estrato 2	A partir de dos (2) documentos	Mayor a \$ 70.000
Residencial estrato 1	A partir de dos (2) documentos	Mayor a \$ 60.000

Para las instalaciones ocupadas por clientes/usuarios de especial protección y a las cuales no es posible realizar la suspensión de los servicios, se deben implementar acciones de seguimiento y cobro de la cartera, con el fin de lograr la recuperación de esta, evitando el deterioro de los indicadores del proceso.

Esta etapa se desarrolla en clientes desde un día de vencimiento hasta 180 días de mora con la cual se busca invitar al deudor (clientes/usuarios) a cancelar las obligaciones a su cargo y a favor de TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P, de manera consensual y beneficiosa para las partes, ya sea porque se realice un pago voluntario de la obligación o se suscriba un acuerdo de pago.

Actividades que se podrán desarrollar durante esta fase:

- 1) Invitación para el pago de la obligación: Se enviarán comunicaciones físicas o virtuales entre otros, las cuales son dirigidas al deudor (usuario, suscriptor, consumidor) invitándolo a cancelar la obligación a su cargo o de la sociedad que representa, señalando la cuantía, el concepto, la forma de pago, datos de contacto y demás que se consideren necesarios tales como:
  - Correos electrónicos
  - Llamadas salientes de cobro
  - mensajes de texto, voz y datos,
  - Interacción a través de chatbot

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 9 de 34
---------------------------	--	----------------

- Cartas
- Volantes de promoción para el recaudo
- Jornadas especiales de recaudo: Concursos, toma de barrios, campañas de negociación
- Visitas con unidades móviles de recaudo.

2) Visitas a los inmuebles:

Se podrá realizar una gestión de cobro presencial a los usuarios y/o suscriptores del servicio, que permita un acercamiento con el deudor a fin de poder lograr la posible cancelación de la deuda. En todos los casos se debe dejar evidencia de las acciones realizadas que sirvan como soporte probatorio en el evento de realizar un cobro judicial o castigo de la cartera.

En caso de que la gestión persuasiva no sea eficaz, el funcionario asignado hará la remisión inmediata del caso para las actividades de suspensión y gestión de cobro jurídico.

Nota: De igual manera se continuara con la gestión persuasiva en clientes con mora mayor a 180 días que no califiquen para la gestión de cobro jurídico.

*Nota: La dirección de gestión cartera deberá atender al criterio de costo eficiencia en todas las etapas; por lo tanto, para cada etapa del proceso se debe definir una estructura de costos que permita establecer el valor por debajo del cual no es procedente iniciar la gestión de cobro. Dicha estructura de costos debe incluir por lo menos los siguientes elementos: costos de gestión, valor de los contratos que intervienen en la etapa del cobro y recursos internos.*

### 5.3 ETAPA JURÍDICA

Se inicia cuando no hubo resultados satisfactorios en la etapa de cobro persuasivo/pre jurídico. Se regirá conforme la política de judicialización de la cartera.

## 6. CONSIDERACIONES

Un proceso de negociación debe estar sujeto a una estrategia, es relevante hacer un análisis y generar un posible diagnóstico de cómo se generó la deuda. En algunos casos la cartera está vinculada con la capacidad de pago, otras con la intención y responsabilidad del cliente (cultura de pago) y en algunos casos por incidencias de procesos internos de la empresa, tales como:

**POLÍTICA**

---

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 10 de 34
---------------------------	--	-----------------

- Aforos errados
- Calificación errada
- Cargos de Aseo
- Cargos del centro de operaciones
- Cargos por micro medición
- Cargos suspensión y reinstalación
- Cargue material nuevos servicios
- Consumo Alcantarillado
- Dejado de facturar y Retiro de multa
- Desocupado aseo
- Doble facturación
- Error cobro tarifas de uso
- Errores de lectura
- Falla de prestación del servicio
- Fuga imperceptible
- Inexistencia de acueducto
- Inexistencia de alcantarillado
- Inexistencia de Aseo
- Medidores invertidos
- Por no lectura
- Predio desocupado
- Saldo a favor
- Suspensión del servicio
- Tarifa incorrecta

## 6.1 CASOS ESPECIALES EN LA GESTIÓN DE COBRO

Durante el proceso de gestión de cobro se pueden encontrar casos que poseen algún tipo de problema bien sea técnico, socio económico, operativo, condiciones del inmueble, fenómenos naturales. A continuación, se describen los casos más comunes (Para estos casos aplicará Anexo1 Tabla No 2: Autorizaciones de negociaciones de casos especiales)

- a) **Fugas visibles e imperceptibles:** Los inmuebles presentan deterioro en los puntos hidráulicos o en las redes internas, esta condición eleva el consumo registrado. En el caso de fugas imperceptibles el usuario cuenta con dos meses para reparar la fuga, algunos clientes no toman medidas oportunas incrementando el valor de su factura.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 11 de 34
---------------------------	--	-----------------

**b) Predios con impedimentos técnicos para la suspensión del servicio:**

ABP (Acometida bajo piso), NOA (No se ubicaron acometidas), APP (Acometida pasa por el patio), MDR (Medidor tras de rejas), Servidumbres.

Durante el proceso de gestión comercial la compañía utiliza las herramientas necesarias para la recuperación de los períodos adeudados, dicho trabajo implica ejercer mecanismos de suspensión drástica para realizar la presión necesaria y así adquirir los pagos por facturas pendientes; sin embargo existen impedimentos técnicos que frenan el proceso de suspensión, éstos tipos de casos requieren de un tratamiento especial, donde se deberá realizar un análisis minucioso, por parte de los líderes comerciales para determinar la(s) estrategia(s) que puedan ser más efectivas.

**c) Características socioeconómicas de los inmuebles.** Si los inmuebles

presentan condiciones favorables y están gozando del servicio, es necesario planificar acciones operativas de suspensión del servicio con investigación y seguimiento operativo soportada en equipos como el georadar y el compresor. De tal forma que el valor del gasto incurrido por la empresa al momento de suspender sea retornado al momento que el cliente acepte la realización de un acuerdo de pago o un pago total.

Para los casos donde las condiciones socioeconómicas no son favorables, es menester revisar si se tratan de clientes que están agrupados en un mismo barrio, dependiendo de los casos proponer proyectos de: Reposiciones de redes, reubicaciones de acometidas o reubicaciones de medidores, todo en aras de tener controlado el punto de medición del cliente y obligar a que los mismos cancelen por los servicios brindados por la empresa.

Si el cliente luego de haberse suspendido queda sin el servicio y no tiene intención de pago, programarlo para cobro jurídico si cumple el criterio para este tipo de gestión.

**d) Predios con fallas en la prestación del servicio:** Acometidas artesanales o

a larga distancia y asentamientos. Este tipo de predios corresponde normalmente a los que son identificados en los censos realizados por la empresa. La forma de ir normalizando estos usuarios es bajo la construcción de redes basados en normas técnicas de Triple A y las normalizaciones de los puntos de medida con las instalaciones de medidores, a partir de consumos reales ir concientizando a los usuarios del pago de los servicios.

**e) Negociación de pólizas en Segmento de extrema pobreza:** Dado que estas pólizas que presentan unas características específicas necesitan un

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 12 de 34
---------------------------	--	-----------------

tratamiento especial por su entorno social y económico gozarán de beneficios exclusivos de negociación especial para la depuración de la cartera, se tendrá un límite de descuento para la negociación comprendiendo la deuda, los cuales deberán ser aprobados teniendo en cuenta su nivel jerárquico.

- f) **Negociaciones con comunidades en ZDA (Zonas de alto riesgo), demolidos, lotes, predios ubicados en suelo con fallas geológicas.** Existen predios que por su misma naturaleza y composición tendrán un tratamiento especial dentro de la política de negociación, los cuales poseen cierres del tipo ZDA (zonas de alto riesgo), demolidos, lotes y predios ubicados en suelo con fallas geológicas. Correspondrán a los predios ubicados en áreas denominadas de alto riesgo, identificados por la administración municipal con los soportes respectivos.
- g) **Reposición de redes y normalización de circuitos por pérdidas:** La instalación de redes nuevas para la normalización de los servicios de acueducto y alcantarillado en zonas de largas distancias, permite mejorar la calidad en la prestación de los servicios, estas intervenciones técnicas tienen diferentes ejecuciones lo que permite integrar diferentes áreas; se deben aplicar negociaciones comerciales que permitan adquirir a los clientes la oportunidad de normalizar las deudas en zonas de reposición de redes y/o cambio de circuitos.
- h) **Áreas comunes / Totalizadores:** Este mercado tiene una característica especial, debido a que el método de facturación establecido por la normatividad vigente, el cual consiste en que el consumo mensual registrado por el medidor totalizador le es deducido de lo registrado y/o facturado por los medidores individuales de cada inmueble que conforma la edificación y la diferencia resultante es lo que se le factura a la póliza asignada al área común. Se encuentra resistencia en el pago de la factura por parte de los clientes, ya que cualquier anormalidad en los medidores individuales o en los tanques de almacenamiento subterráneo, elevado y en las redes internas, afecta directamente el consumo de la póliza del área común.

“Se establecen herramientas de negociación encaminadas a fortalecer las relaciones con los administradores de las propiedades horizontales, orientándolos al pago de las pólizas de zonas comunes. De lo contrario estas pólizas se les darán tratamiento de cobro pre-jurídico y jurídico, haciéndolos

#### **POLÍTICA**

---

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 13 de 34
---------------------------	--	-----------------

solidarios de la deuda a los administradores de las unidades residenciales, donde los inmuebles son regidos por la ley de propiedad horizontal”.

- i) **Solicitudes de Acometidas por clientes ajenos al inmueble:** Para casos puntuales de clientes que no son propietarios de inmuebles y han solicitado nuevas acometidas para atender sus requerimientos, han dejado de cancelar los servicios de acueducto, alcantarillado y Aseo, trasladando la problemática al dueño del inmueble. Lo que trae dificultades para la gestión de cobro toda vez que el dueño no se hace reconocedor de la deuda. Se debe proceder con: garantizar que el predio se encuentre cortado en sitio, desactivar la facturación para no generar más cartera y ofrecer un descuento sobre la deuda.
- j) **Negociaciones con la alcaldía:** Para casos donde se van a realizar ampliaciones de vías que incluye la demolición de predios, de igual manera por realización de obras enmarcadas dentro del plan de desarrollo de crecimiento urbano que implica anulación de puntos hidráulicos existentes y nuevas solicitudes de ampliación.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 14 de 34
---------------------------	--	-----------------

## 7. ACUERDOS DE PAGO

Triple A de Barranquilla S.A. E.S.P, suscribirá acuerdos de pago que faciliten cancelar las obligaciones en mora generadas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y los demás que la empresa lléguese a prestar en razón a su objeto social, teniendo en cuenta, el estrato socio económico, ciclo de facturación, la clase de uso o productor, la cuantía de la obligación y la edad de la mora de esta, en cada etapa de cobro.

Para la realización de acuerdos de pago Triple A S.A. E.S.P. brindará diferentes opciones que permitan a sus clientes poder cancelar las obligaciones en mora, generado por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y demás servicios que la empresa llegare a proveer, teniendo en cuenta factores como: cuantía de la obligación, estrato socioeconómico y la edad de mora de la obligación.

Los parámetros definidos para las negociaciones se describen en el anexo No. 1 de esta política.

### 7.1 TASAS DE INTERÉS

Son los pactados en los contratos, acuerdos o financiaciones; y a falta de estipulación, los intereses corrientes se causarán a una tasa mensual del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera; y los de mora, a una tasa igual a la máxima permitida por la Ley para las obligaciones mercantiles; excepto para servicios públicos domiciliarios del sector residencial, cuyo interés de mora aplicable es el 6% anual previsto en el Código Civil. (Artículo 1617 numeral 1) En el caso de los contratantes de otros servicios, cuando los mismos incurran en mora en el pago de sus obligaciones dinerarias contenidas con la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, se podrá aplicar los intereses de mora máximos fijados por la Superintendencia Financiera

Para los casos de financiación por acuerdos de pago en las negociaciones de deudas, las tasas de interés estarán enmarcadas en las tablas No. 3 y No. 4 del Anexo 1.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 15 de 34
---------------------------	--	-----------------

## **7.2 EXONERACIÓN DE INTERESES DE MORA.**

La Triple A de Barranquilla S.A.E.S.P podrá contemplar la exoneración de los intereses moratorios, esto es, hasta el cien por ciento 100% dependiendo de las condiciones especiales del plan de pago al cual se acoja el deudor, así como de la clase de uso o productor, el monto de la obligación, y el estrato socio económico del inmueble correspondiente a la respectiva cuenta. (Sentencia C-389 del 22 de mayo del 2002).

No obstante, el descuento sobre el interés de mora no podrá ser superior al 50% del valor total de la deuda.

## **7.3 RESOLUCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO.**

El incumplimiento de tres (3) cuotas del ACUERDO del pago suscrito con la empresa anulará el plazo inicialmente pactado, y como consecuencia de ello, se consolidará la obligación.

## **7.4 REESTRUCTURACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO.**

La reestructuración de los acuerdos de pago dependerá de la calificación que el líder realice, en algunos casos y según las características socioeconómicas del cliente se podrán dar tantas veces sea requerido. Esta estrategia se realiza con el fin de mantener el acuerdo de pago en el tiempo, fidelizando y garantizando el pago de la factura corriente.

## **7.5 ACUERDOS DE PAGO EN LAS ETAPAS DE GESTIÓN.**

Se podrán suscribir acuerdos de pago en cualquiera de las etapas de gestión de cobro persuasiva, pre jurídica y jurídica, por las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y los demás servicios que Llegue a prestar la empresa, atendiendo las disposiciones que para tal efecto se hayan acordado en la presente Política y/o políticas especiales aprobadas para tal efecto

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 16 de 34
---------------------------	--	-----------------

## 7.6 FORMALIZACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAGO.

Los Acuerdos de pago que Triple A de Barranquilla S.A.E.S.P suscriba con los deudores de las obligaciones en mora (usuario, suscriptor, consumidor), o terceros diferentes a los deudores, se perfeccionaran mediante la suscripción de un formato que debe contener como mínimo los siguientes:

- a) Número de póliza (cuenta), u origen de la obligación
- b) Calidad que ostenta, (Propietario, poseedor, usuario, suscriptor, consumidor, tercero etc.)
- c) Nombre completo de la persona o firma, si es Persona Natural y/o Jurídica, y número de identificación o el Nit
- d) Teléfono
- e) Dirección del deudor o propietario, de la empresa, correo electrónico
- f) Monto a financiar
- g) Plazo para el pago
- h) Valor de la cuota
- i) Concepto a financiar
- j) Consecuencias del incumplimiento
- k) Autorización para consultar y reportar el nombre de la persona natural o jurídica ante las centrales de riesgo
- l) Dirección de domicilio de quién solicita la refinanciación ya sea persona natural o jurídica
- m) Cuando se trate de acuerdos de pago por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se cargarán a las facturaciones posteriores las cuotas mensuales pactadas en el acuerdo y para los acuerdos suscritos por otros servicios se establecerá en el acuerdo la forma de cancelación de las respectivas cuotas.
- n) La estipulación expresa del pago de los honorarios de abogado, cuando la obligación se encuentre judicializada, conforme lo mencionado en la política de judicialización de cartera.
- o) Los demás aspectos que se requieran para realizar la formalización del acuerdo de pago.
- p) En el caso de suscribir un convenio por un canal no presencial se tendrá en cuenta la grabación de la llamada o la conversación para su validez.

Notas:

- ✓ Cuando se trate de personas jurídicas, deberá anexar al acuerdo, un certificado de existencia y representación legal no superior a 30 días anteriores a la suscripción del acuerdo, en el cual se denote las facultades de quien suscribe el acuerdo.

**POLÍTICA**

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 17 de 34
---------------------------	--	-----------------

- ✓ Cuando actúe un mandatario, aparte del certificado de existencia y representación legal cuando son personas jurídicas, deberán aportar el poder con facultades para suscribir el acuerdo de pago.
- ✓ Cuando el pago lo haga un tercero, se dejará constancia en el acuerdo de pago, de la condición en que actúa.

## **8. CENTRALES DE RIESGO.**

Triple A de Barranquilla S.A.E.S.P, reportará a los deudores morosos con una periodicidad mensual, siempre que se cuente con autorización previa, expresa y escrita del deudor para ser reportado, y se hubiese cumplido con los requisitos previos establecidos en la Ley 1266 de 2008, y las normas que la modifiquen, reglamenten o complementen.

Triple A S.A.E.S.P. deberá actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la Ley 1266 de 2008. El reporte de información negativa sobre incumplimiento de las obligaciones mencionadas en esta política, que haga Triple A S.A.E.S.P., de información a los operadores de bancos de datos de información crediticia, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que se envíen a los deudores.

En todo caso, Triple A S.A. E.S.P., podrá efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del deudor que se encuentre registrada en sus archivos y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.

La dirección de gestión cartera, en las etapas de cobro persuasivo y prejurídico, entregará al deudor el formato establecido para el reporte ante las centrales de riesgo, para que sea diligenciado, el cual podrá constar en los acuerdos de pago que se realice en cualquiera de las etapas.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 18 de 34
---------------------------	--	-----------------

Triple A de Barranquilla S.A.E.S.P, es fuente de información ante las Centrales de Riesgo y será responsable de la veracidad de la información que suministra para el reporte.

En todo caso Triple A S.A. E.S.P., deberá respetar los dispuesto en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, complementen o adicionen, en lo pertinente para el reporte de en las centrales de riesgo.

## **9. CARTERA DE PROCESOS CONCURSALES.**

La atención y trámites de la cartera de procesos concursales de reorganización empresarial, insolvencia empresarial, liquidaciones judiciales, insolvencia de persona natural, Ley 550 de 1999 y concordatos estarán a cargo de. Igualmente podrá excepcionalmente ser representada Triple A S.A. E.S.P., mediante abogado externo, el cual deberá cumplir para su contratación todos los requisitos generales y especiales, aplicables para este tipo de procesos conforme la política de judicialización de cartera.

En caso de ser autorizado la designación del abogado externo, éste desarrollará toda la gestión procesal que puedan dar lugar estos trámites, tales como: asistencia y acompañamiento a audiencias, reuniones, objeciones, acciones revocatorias y demás actos inherentes a la defensa de los intereses de TRIPLE A S.A.E.S.P.

Las instrucciones a los abogados externos, o al funcionario de Triple A S.A. E.S.P., que lleve la representación de la empresa, encaminadas a la aprobación o desaprobación de la propuesta de acuerdo de pago en los procesos de reorganización empresarial, insolvencia de persona natural, reestructuración (Ley 550 de 1999) y concordatos (Ley 222 de 1995), será entregada por Secretaría general de Triple A S.A.E.S.P. por escrito o e-mail, con anterioridad a la fecha de la diligencia para manifestar la intención de voto.

## **10. CASTIGO DE LA CARTERA**

El castigo de cartera es el procedimiento contable mediante el cual se disminuye la cuenta del activo correspondiente a las cuentas por cobrar a favor de Triple A de Barranquilla S.A.E.S.P, cuando se evidencie que existen obligaciones que no pueden recuperarse por la vía ejecutiva. Previo a la solicitud de aprobación de castigo es necesario haber cumplido con la gestión persuasiva y gestión prejurídica, acciones de las cuales se deben anexar los soportes en los expedientes donde se documenta la solicitud de castigo.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 19 de 34
---------------------------	--	-----------------

Las causales para solicitar la aprobación del castigo de cartera en la empresa son las siguientes:

- a) Cuando exista imposibilidad de identificar e individualizar persona natural o jurídica, para realizar el cobro de la cartera.
- b) Evaluada y establecida la relación costo beneficio, resulta más oneroso adelantar el proceso de cobro que el valor de la obligación.
- c) Cuando se presente prescripción del título valor y título ejecutivo o la caducidad del derecho.
- d) Inexistencia de patrimonio del deudor y/o deudor solidario susceptible de medidas cautelares.
- e) Cuando habiéndose adelantado el proceso de liquidación obligatoria o procesos de insolvencia de la Ley 1116 y los bienes recibidos en dación de pago no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda; se castigaré el saldo insoluto.
- f) Cuando habiéndose adelantado el proceso de liquidación obligatoria o procesos de insolvencia de la Ley 1116, no sea conveniente recibir bienes en dación de pago por costo beneficio.

No serán objeto de castigo aquellos valores adeudados a favor de terceros ni contribuciones.

Se validará con la Dirección de Contabilidad la existencia del saldo en la cuenta de deterioro o se solicitará la constitución de este para la afectación del Estado de Resultados Integrales por los castigos de cartera.

Después de haber realizado el deterioro total de la deuda de difícil cobro, cada seis meses la gerencia financiera y administrativa analizará la cartera y evaluará los efectos tributarios de castigar cartera y si es positivo para la empresa se presentará a la Revisoría fiscal para el visto bueno y posterior a la junta directiva.

En todo caso, para que el castigo de cartera pueda realizarse, debe quedar previamente validado y autorizado por:

- a. Dirección de Contabilidad.
- b. Dirección de Gestión Cartera
- c. Subgerencia de Procesos De Apoyo.
- d. Gerencia Financiera -.
- e. Gerencia General.
- f. Revisoría Fiscal
- g. Junta Directiva

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 20 de 34
---------------------------	--	-----------------

La junta directiva será la encargada de aprobar los respectivos castigos de cartera. No obstante, este castigo no implica la renuncia de la posibilidad que tiene la empresa para continuar con las gestiones comerciales necesarias para el recaudo de estas.

Una vez aprobado el castigo de cartera se realiza el registro contable, dejando en ceros (0) la cuenta del activo, lo que no impide hacer castigos parciales cuando la empresa lo considere oportuno.

## **11. IMPACTO TRIBUTARIO**

Las deudas manifiestamente pérdidas o sin valor se pueden deducir del impuesto a la renta en la medida en que se cumplan los requisitos del artículo 146 del estatuto tributario y de su norma reglamentaria.

Señala el artículo 146 del estatuto tributario:

«Son deducibles para los contribuyentes que lleven contabilidad por el sistema de causación, las deudas manifiestamente pérdidas o sin valor que se hayan descargado durante el año o período gravable, siempre que se demuestre la realidad de la deuda, se justifique su descargo y se pruebe que se ha originado en operaciones productoras de renta. Cuando se establezca que una deuda es cobrable sólo en parte, puede aceptarse la cantidad correspondiente a la parte no cobrable. Cuando los contribuyentes no lleven la contabilidad indicada, tienen derecho a esta deducción conservando el documento concerniente a la deuda con constancia de su anulación.»

Para deducir del impuesto a la renta las deudas manifiestamente pérdidas o sin valor se deben cumplir una serie de requisitos que pasamos a señalar.

- Requisitos del decreto reglamentario 2053 de 1975.
- Llevar contabilidad por el sistema de causación.
- Demostrar la realidad de la deuda.
- Justificar el descargo de la deuda.
- La deuda debió originarse en la actividad generadora de renta.
- Que la deuda haya sido contraída con justa causa y a título oneroso.
- Que exista al momento de su descargo.
- Que se haya tenido en cuenta al computar la renta declarada en años anteriores o que se trate de créditos que hayan producido renta en esos años.
- Que existan razones para considerar la deuda como manifiestamente perdida o sin valor, orientadas con criterio comercial.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 21 de 34
---------------------------	--	-----------------

Decreto Único Reglamentario 1625 de 11 de octubre de 2016:

**ARTÍCULO: 1.2.1.21.2. RECUPERACIÓN DE DEDUCCIONES POR DEUDAS MANIFIESTAMENTE PERDIDAS O SIN VALOR.** La recuperación total o parcial de la deuda cuya deducción se hubiere obtenido por considerarla manifiestamente perdida o sin valor constituye renta líquida en el año en que se produzca. (Artículo 82, Decreto 187 de 1975) (Vigencia del Decreto 187 de 1975. El Decreto 187 de 1975 se aplicará a partir del ejercicio impositivo de 1974 salvo los casos expresamente exceptuados en el mismo o en las normas sustantivas y procedimentales del impuesto sobre la renta y complementario. (Artículo 117, Decreto 187 de 1975))

**ARTÍCULO 1.2.1.21.3. RECUPERACIÓN DE DEDUCCIONES.** De conformidad con lo establecido en el artículo 195 del Estatuto Tributario, constituye renta líquida la recuperación de las cantidades concedidas en uno (1) o varios años o períodos gravables como deducción de la renta bruta, por concepto de provisión individual de cartera de créditos sobre la universalidad a partir de la cual se realiza la titularización y por concepto de las deducciones a que se refiere el 1.2.1.18.26 de este decreto. (Artículo 2, Decreto 2000 de 2004).

## **12. DETERIORO DE CARTERA.**

Triple A de Barranquilla S.A.E.S.P debe determinar, de manera individual o grupal, la probabilidad de incumplimiento de pago por parte de clientes / usuarios/suscriptores del servicio. Esta probabilidad se hallará utilizando modelos estadísticos o expertos que permitan establecer el valor de la provisión contable. Lo anterior, sin perjuicio de lo contemplado para efectos de la provisión fiscal. La Gerencia Financiera - / Dirección de Contabilidad es la responsable de definir la metodología y los modelos a utilizar para determinar el deterioro de la cartera.

## **13. ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE COBRO**

La Dirección de Gestión Cartera y su equipo de apoyo son los responsables de analizar el comportamiento de los clientes, según sus características definir estrategias para garantizar la recuperación de la cartera y evitar la prescripción.

El área contará con presupuesto, con el apoyo del área de comunicaciones/ mercadeo, el programa Supercliente, Seguridad Física, y Gestión de Clientes para implementar campañas, concursos y actividades que incentiven el pago. Así mismo y como gancho de negociación podrán condonar intereses y deuda castigada, según los términos previamente definidos.

**POLÍTICA**

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 22 de 34
---------------------------	--	-----------------

## 14. CAMPAÑAS DE NEGOCIACION

Como parte de las estrategias de recuperación la Dirección de Gestión Cartera podrá diseñar campañas direccionaladas para sectores específicos o segmentos del mercado que así lo amerite, bajo un análisis de mercado y con el fin de incentivar el pago total de la deuda o suscripción de acuerdos de pago podrá negociar interés de mora, cartera castigada o prescrita.

La realización de estas campañas estará condicionadas al cumplimiento de unas fechas de vigencia determinadas por la dirección de gestión cartera y a los niveles de autorización para descuento por “pago total” fijados por TRIPLE A, los cuales se encuentran en el anexo 1 tabla N1: niveles de autorización para campañas de negociación.

La autorización de las campañas está sujeta al diligenciamiento del formato “Autorización de Campaña” ver anexo 1 tabla N2.

## 15. INDICADORES DE GESTION

La presente política se ha elaborado como un instrumento que sirva para apuntar al cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos por la empresa como son:

- ✓ Cumplimiento Meta de recaudo empresa (%)= Recaudo Empresa / Total Ingresos Empresa
- ✓ Eficiencia en el recaudo (%)= Recaudo Acueducto y Alcantarillado / Ingresos Acueducto y Alcantarillado.

Nota: Este indicador determina la proporción de los ingresos por prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado facturados y que se pretenden recaudar en un periodo corriente (año fiscal). Cumplimiento IUS Res CRA 946. Art. 5.

## 16. ANEXOS

### Anexo 1.

Tabla No. 1 Autorizaciones para descuentos sobre cartera prescrita y/o castigada por negociaciones por pago total

CM-GR-FR-2 Formato Autorización De Campañas Para La Recuperación De Cartera

POLÍTICA

Tabla No. 2 Autorizaciones de negociaciones de casos especiales

Tabla No. 3 de Condiciones para acuerdos de pago

Tabla No.4 Acuerdos de pago Cobro Jurídico

**Anexo 2. Glosario**

**ANEXO 1.****Tabla No. 1 Autorizaciones para descuentos sobre cartera prescrita y/o castigada por negociaciones por pago total**

En un proceso de negociación por pago total se podrán generar beneficios de descuento sobre deuda castigada y/o prescrita. Estos descuentos no podrán ser superiores al 50% de la deuda total.

Rango	Cargo	Valor Máximo para negociar en intereses, capital prescrito o capital con castigo
1	Contratistas Agentes BPO <u>Asesores Comerciales</u>	5 SMMLV
2	Auxiliares del área de recaudo <u>Analistas Comerciales</u> Líderes de recaudo, <u>Líderes de oficina</u> <u>Analistas en su especialidad</u>	7 SMMLV
3	Coordinadores de cartera	20 SMMLV
4	Jefe de cartera Abogados	30 SMMLV
5	Director de cartera	40 SMMLV
6	Subgerente procesos de apoyo	60 SMMLV
7	Gerente financiero	Mayor de 60 SMMLV

Los cargos subrayados se ajustaron en el mes de agosto de 2022

## ANEXO 1.

**CM-GR-FR-2 Formato autorización de campañas para la recuperación de cartera (página 1)**

	AUTORIZACIÓN DE CAMPAÑAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA		CM-GR-FR-2 Versión 2 Fecha: 2022-03-02
1. Funcionario Responsable			Área/Cargo:
2. VIGENCIA DE LA CAMPAÑA:			
Fecha Inicial:	Fecha Final:	Fecha Alcance:	
3. ALCANCE DEL MERCADO A GESTIONAR:			
3.1. Sector a Gestionar:			
Acueducto:			
Barrios/Sectores:			
VIP (S):			
3.2. Condición del Inmueble			
Categoría-Estrato:	Residencial <input type="checkbox"/> Área Común Res. <input type="checkbox"/>	Area Común No Res. <input type="checkbox"/>	
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>	Comercial <input type="checkbox"/> Oficial <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Mixto <input type="checkbox"/>	
3.3. Características de la deuda:			
Días de Mora:	Menor a 30 Días <input type="checkbox"/> De 31 a 60 Días <input type="checkbox"/> De 61 a 90 Días <input type="checkbox"/> De 91 a 180 Días <input type="checkbox"/> Mayor a 180 Días <input type="checkbox"/> Otro: _____		
Composición de la deuda:	Con prescripción <input type="checkbox"/> Sin prescripción <input type="checkbox"/> Con castigo <input type="checkbox"/> Sin castigo <input type="checkbox"/>		
4. CARACTERIZACIÓN DEL ALCANCE:			
Cantidad de Pólizas Incluidas:	Deuda Total:	Facturación:	
4.1 Composición de la Deuda:			
Capital:	Prescrito:	No Prescrito:	
Intereses:	Prescrito:	No Prescrito:	
Castigo Total:	Castigo Capital:	Castigo Intereses:	
5. JUSTIFICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN:			
6. DETALLE DE LA ESTRATEGIA DE LA NEGOCIACIÓN:			
7. RANGOS AUTORIZADOS			

POLÍTICA

TRIPLE A S.A. E.S.P.

## ANEXO 1.

### CM-GR-FR-2 Formato Autorización De Campañas Para La Recuperación De Cartera (página 2)

 Triple A S.A. E.S.P.	AUTORIZACIÓN DE CAMPAÑAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA	CM-GR-FR-2 Versión 2 Fecha: 2022-03-02
---	--	---

DESCRIPCIÓN	NOMBRE	USUARIO	VALOR	PORCENTAJE

8. META: Resultados Esperados (Indicar cantidad convenios, % Recuperación cartera, valor a recaudar, pagos totales)			
9. RECURSOS			
10. FORMA DE LIQUIDACIÓN			
11. AUTORIZACIONES			
ROL	NOMBRE	CARGO	FIRM A
Solicitante (Coordinador o Jefe de Gestión de Cobro)			
Analiza (Director Gestión Cartera o Subgerencia de Servicios de Apoyo)			
Autoriza (Gerente Financiero o Suplente)			
* SALARIO MÍNIMO LEGAL VIGENTE A LA FECHA DE LA INTERVENCIÓN			

POLÍTICA

---

TRIPLE A S.A. E.S.P.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 27 de 34
---------------------------	--	-----------------

## ANEXO 1.

### **Tabla No. 2 Autorizaciones de negociaciones de casos especiales**

Para los casos expuestos en el numeral 6.1 “Casos especiales en la gestión de cobro”, la tabla No 2, describen los porcentajes de descuento a los valores totales de deuda, aplica para acuerdo de pago y pagos totales.

DESCRIPCION	REQUISITOS	DESCUENTO PAGO TOTAL	ACUERDO DE PAGO
Fugas Visibles e imperceptible	Visita de verificador, visita de geófono	Se liquidan los periodos a intervenir según los últimos 6 períodos de consumo sin desviación significativa (Acueducto y alcantarillado)	Se liquidan los períodos a intervenir según los últimos 6 períodos de consumo sin desviación significativa (alcantarillado)
Predios con impedimentos técnicos para la suspensión del servicio, reposición de redes y normalización de circuitos por pérdidas	Visita de verificador, Gestión comercial	50% del total de la deuda (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses.	N/A
Pólizas en segmento de extrema pobreza	Visita Verificador evidencias fotográficas de y	70% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses.	40% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses.
Negociaciones en ZDA (Zonas de alto riesgo por deslizamiento), Demolidos, Lotes, predios ubicados en suelo con fallas geológicas.	Visita Verificador de	70% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses	40% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses
Áreas comunes / Totalizador	Certificación de existencia de área común (Secretaría de espacio público) Representación legal Fotocopia de cédula de administrador	70% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses	40% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses
Clientes con tutelas, reclamos y recursos de reposición en subsidio	Reclamo ante la SSPD vigente, Tutela ante los	Si no presenta fallo del juzgado: 60% (castigo de cartera o prescripción) y 100%	Si no presenta fallo del juzgado: 20% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los

**POLÍTICA**

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 28 de 34
---------------------------	--	-----------------

DESCRIPCION	REQUISITOS	DESCUENTO PAGO TOTAL	ACUERDO DE PAGO
de apelación	Juzgados Vigentes	de los intereses. Si presenta fallo del juzgado se realizará de acuerdo a ese dictamen.	intereses. Si presenta fallo del juzgado se realizará de acuerdo a ese dictamen.
Solicitudes de acometidas por clientes ajenos al inmueble	Visita de verificador	70% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses	40% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses
Clientes que son llevados a las conciliaciones con la procuraduría o audiencias de conciliación		100% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses	90% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses
Pérdida de precio		100% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses	90% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses
Clientes de uso oficial: Caso compras de inmuebles por ampliación de vías o por realización de obras enmarcadas dentro del plan de desarrollo de crecimiento urbano	Visita de verificador: Estudio de títulos de las propiedades con certificado de tradición	100% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses	90% (castigo de cartera o prescripción) y 100% de los intereses

## POLÍTICA

---

**ANEXO 1.****Tabla No. 3 de Condiciones para acuerdos de pago:**

En un proceso de negociación por acuerdo de pago o convenio, se podrán realizar por todo el monto de la cartera del cliente sea castigada o prescrita y no existe monto autorizado para la financiación, siempre y cuando cumpla con los criterios de esta tabla:

Tipo de uso	Valor cuota inicial	Hasta meses	Intereses de mora	Interés de financiación (Costo de deuda)
<b>Estratos 1 y 2 Multifamiliar y Mixto Estratos 1 y 2</b>	Desde el 1% de la deuda	180	Hasta el 100%	Tasa deuda empresa
<b>Estrato 3 y 4 Multifamiliar y Mixto Estratos 3 y 4</b>	Desde el 2% deuda	120	Hasta el 100%	Tasa deuda empresa
<b>Estratos 5 y 6 Multifamiliar y Mixto Estratos 5 y 6</b>	Desde el 3% deuda	90	Hasta el 100%	Tasa deuda empresa +DTF
<b>Pequeño comercial, industrial y especial</b>	Desde el 3% deuda	120	Hasta el 100%	Tasa deuda empresa +DTF
<b>Gran comercial, industrial, especial, oficial</b>	Desde el 20% deuda	90	Hasta el 100%	Tasa deuda empresa +DTF

*Nota 1: Los valores de DTF se parametrizarán de manera mensual en el sistema comercial por parte del coordinador de clientes especiales del área gestión cobro el primer día hábil de cada mes, con el promedio de las cuatro semanas del DTF del mes anterior.*

*Nota 2: Los cargos autorizados para suscribir acuerdos de pagos son: Contratistas gestión cobro, Agentes BPO, Auxiliares de gestión cobro, Líderes de gestión cobro, Analistas en su especialidad gestión cartera, Líderes de oficina, Asesoras comerciales, Coordinadores de cartera y Jefe de cartera.*

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 30 de 34
---------------------------	--	-----------------

## ANEXO 1.

**Tabla No.4 Acuerdos de pago cobro jurídico**

Tipo de uso	Valor cuota inicial	Cuota mensual Desde	Intereses de mora	Interés de financiación
<b>Estratos 1 y 2 Multifamiliar y Mixto Estratos 1 y 2</b>	Desde el 2% de la deuda	48	Hasta el 70%	Tasa deuda empresa
<b>Estrato 3 y 4 Multifamiliar y Mixto Estratos 3 y 4</b>	Desde el 3% deuda	36	Hasta el 70%	Tasa deuda empresa
<b>Estratos 5 y 6 Multifamiliar y Mixto Estratos 5 y 6</b>	Desde el 4% deuda	36	Hasta el 70%	Tasa deuda empresa +DTF
<b>Pequeño comercial, industrial y especial</b>	Desde el 4% deuda	36	Hasta el 70%	Tasa deuda empresa +DTF
<b>Gran comercial, industrial, especial, oficial</b>	Desde el 25% deuda	36	Hasta el 70%	Tasa deuda empresa +DTF

*Nota: Los valores de DTF se parametrizarán de manera mensual en el sistema comercial por parte del coordinador de clientes especiales del área gestión cobro el primer día hábil de cada mes, con el promedio de las cuatro semanas del DTF del mes anterior.*

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 31 de 34
---------------------------	--	-----------------

## ANEXO 2. GLOSARIO

**Acuerdos de pago y/o convenio:** Es el documento celebrado entre Triple A S.A. E.S.P., el/los deudores (usuarios, suscriptores o consumidor del servicio público, o el obligado en los demás deberes que, debido al objeto social de la empresa, se hubiesen causado a favor de la empresa) o con terceros, cuyo fin es recuperar las deudas vencidas, de manera que se facilite, para el deudor o tercero, la finalización de la obligación en mora. Estos acuerdos responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada.

**Cartera por Servicios Públicos domiciliarios:** Son todas las deudas a favor de la empresa Triple A de Barranquilla S.A.E.S.P, originadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Cartera Otros Servicios:** Son deudas por conceptos diferentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo que llegare a prestar la empresa Triple A de Barranquilla S.A.E.S. P y que estén contenidos en facturas, ordenes de pedidos, contratos, sentencias, cuentas de cobro y en cualquier otro documento proveniente del deudor, y que se encuentran vinculados con el desarrollo de su objeto social.

**Cartera Vencida:** Es toda obligación generada por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y otros servicios, cuyo plazo para el pago se está por fuera del tiempo o términos pactados.

Incluye como cuentas por cobrar por conceptos diferentes a la prestación de los servicios mencionados, que consten en cuentas de cobro, sentencias, títulos valores o cualquier otro documento proveniente del deudor.

**Cartera Oficial:** Corresponde a todas las obligaciones a cargo de las entidades estatales o entidades territoriales de cualquier orden, cuyo acreedor es Triple A S.A. E.S.P

**Castigo de cartera:** En materia contable es reconocer la imposibilidad de recuperar deudas incobrables, de modo que, a partir de dicho reconocimiento, la totalidad o parte de la cartera, deje de considerarse como una deuda por cobrar y se provisione como un gasto.

Nota: no se cobran intereses de mora ni de financiación sobre la cartera castigada.

**Ciclos de Facturación.** Atributo asignado a la vivienda cuyo objeto es demarcar un posicionamiento georeferencial por proximidad, el cual permita generar rutas lógicas y eficientes para actividades operativas de lectura de medidores, distribución de factura y gestión de cobro. Adicionalmente, esta asignación se vincula con el control de macro sectores de distribución y control pérdidas. Es el insumo principal para el diseño del calendario de facturación.

**Debido Proceso:** Es el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del usuario, suscriptor o consumidor del servicio público de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, incursa en una actuación

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 32 de 34
---------------------------	--	-----------------

judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia.

**Desistimiento:** Es el acto voluntario del deudor, donde expresa, que previo a un acuerdo comercial con respecto a su obligación, su intención de no continuar con el trámite administrativo de cualquier posible petición, queja o reclamo ante la empresa de servicios públicos domiciliario o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Desviación significativa:** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).
- c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Artículo 1.13.1.6. Resolución CRA 943 de 2021)

**Deuda normalizada:** se considera normalizada a una deuda que se encuentra sujeta a un acuerdo de pago entre el cliente y la empresa o a la realización de un pago total.

**Deudor:** Para efectos de la presente política, y conforme lo desarrollado en la Ley 142 de 1994, entiéndase como deudor de las obligaciones a favor de Triple A S.A. E.S.P., al usuario, suscriptor o consumidor del servicio público, o el obligado en las demás obligaciones que, en razón del objeto social de la empresa, se hubiesen causado a favor de la empresa.

**Edad de cartera:** Corresponde a los días de mora, en que se encuentra un inmueble por la falta de pago de los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo.

**Etapa Persuasiva:** Son las actuaciones que pretenden un acercamiento con el deudor, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos conseguir que este celebre un acuerdo de pago, antes de iniciar el cobro pre jurídico de la citada obligación.

**Etapa Pre jurídica:** Etapa inicial de cobro, mediante la cual se busca normalizar la cartera en mora, antes de acudir a la etapa jurídica.

CN-FN-POL-1 Versión: 4	<b>POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA</b>	Página 33 de 34
---------------------------	--	-----------------

**Etapa Jurídica:** Es la etapa en la cual se inician los procesos judiciales para el cobro de la obligación.

**Intereses:** La suma de dinero que produce un capital durante un período de tiempo (días, meses, años).

**Intereses de Mora:** Suma de dinero que se produce por el retardo o incumplimiento en el plazo de una obligación dineraria. Podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insoluto, conforme a lo señalado en la ley.

**Motivos obligantes:** Son aquellos que están directamente relacionados con inconsistencias en información de los clientes producto de procesos de creación, actualización, facturación y en cumplimiento a disposiciones legales y entes de control, los cuales pueden perderse en instancias superiores por no poderse defender. (ver Inciso 4.1 versión 3 de la política de Intervenciones).

**Prescripción:** Concepto SSPD 689 DE 2011, La prescripción de las facturas es un modo de extinción de las obligaciones por el cual se extinguén las acciones y derechos ajenos por no ejercitarse 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 de que trata el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002(6), esto es, de cinco (5) años, sin perjuicio que, vencido este término, se pueda hacer uso de acciones ordinarias cuya prescripción es de diez (10) años.

**Perdida de precio por no medición:** Son aquellas solicitudes presentadas por los usuarios y/o suscriptores de los servicios con respecto a las facturas generadas por consumo estimado y no por diferencia de lectura registrada por el medidor.

**Ruptura de Solidaridad:** Regulada en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, se predica cuando el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, y la empresa de servicios públicos no cumplió con su obligación de suspender el servicio. Igualmente se entenderá como ruptura de la solidaridad aquella regulada en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, respecto de los contratos de arriendo, en donde el arrendatario a prestado una garantía con el fin de asegurar ante Triple A.S.A.E.S.P. el pago de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos, con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios y el arrendador denuncia ante la respectiva empresa, la existencia del contrato de arrendamiento, remitiendo las garantías o depósitos constituidos.

**Restablecimiento del servicio:** Corresponde a la reactivación del servicio por parte de Triple A S.A. E.S.P., en los eventos de suspensión o corte por causas que fueron imputables al suscriptor o usuario. Para el efecto de la reinstalación se debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que

## POLÍTICA

---

CN-FN-POL-1 Versión: 4	POLÍTICA POLÍTICA DE COBRO DE CARTERA	Página 34 de 34
---------------------------	--	-----------------

la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

**Reinstalación:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido

**Reestructuración:** Corresponde a una renegociación, de las condiciones de pago de una deuda cuyo acreedor es Triple A S.A. E.S.P., la cual establece nuevas condiciones y/o el tipo de interés de la deuda vigente.

**Solidaridad:** La figura de la solidaridad en materia de servicios públicos domiciliarios, regulada en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, se entiende del propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos, con el fin de exigir la totalidad de la deuda en cualquiera de los deudores solidarios, esto es, dirigirse contra los tres (usuario, suscriptor y propietario o poseedor) o uno o varios de ellos.

**Suscriptor:** Persona Natural o Jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes.

**Suspensión del servicio:** Corresponde a la interrupción temporal del servicio de parte de Triple A S.A. E.S.P., al usuario, suscriptor o consumidor del servicio, por el no cumplimiento de sus obligaciones, o demás circunstancias que en todo caso deberán estar previamente estipuladas en la Ley, el Contrato de Condiciones Uniformes o demás contratos suscritos en virtud del objeto social de la empresa.

**Tasa de Aprovechamiento:** este se da a través de un Incremento en el costo fijo a los usuarios, y a través del VBA (Valor base de remuneración del aprovechamiento) el cual es el costo variable y hace referencia a la recolección, transporte y clasificación de residuo aprovechable.

**Tipología.** Calificación asignada a un suscriptor o usuario según condiciones de tipo social, económico, y/o geográfico que pueden incidir en el suministro de servicio y su estado de cartera. Este tipo de clientes requieren de una intervención específica de una o más áreas de la empresa; el objetivo es brindar soluciones integrales garantizando la calidad y continuidad del servicio, ajustando la facturación y normalizando su estado de cartera.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.