

EL DIRECTORIO DE AGUAPEN EP

CONSIDERANDO:

Que, en el Suplemento del Registro Oficial número 48 del viernes 16 de octubre del 2009, se publicó la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que tiene por objeto regular la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas;

Que, con fecha 16 de octubre del 2012, se publicó en el Registro Oficial N° 810, el Estatuto de Constitución de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL Y DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SANEAMIENTO AGUAPEN EP.

Que, conforme lo dispone el literal c) del Art. 11 y Art. 39 de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL Y DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SANEAMIENTO AGUAPEN EP., es atribución del Directorio aprobar los reglamentos internos y manuales operativos para el desenvolvimiento técnico y administrativo de la empresa, elaborados por quien ejerza la Gerencia General, y toda vez que el Directorio mediante sesión 003-2016 delego a la Gerencia General APROBAR la reglamentación interna de la empresa.

Que, la Disposición General Cuarta de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece que las empresas públicas, para la recaudación de los valores adeudados por sus clientes, usuarios o consumidores, gozan de jurisdicción coactiva, que se la ejercerá de conformidad con la reglamentación interna de la empresa pública y demás normativa conexas.

Que, en el en el literal t) del Art. 20 del Estatuto de constitución de la empresa AGUAPEN-EP, establece que es atribución del Gerente General, proponer al Directorio los reglamentos de carácter general necesarios para la organización de la empresa.

Que, en el en el literal s) del Art. 20 del Estatuto de constitución de la empresa AGUAPEN-EP, establece que es atribución del Gerente General, dictar la reglamentación internas y manual de procedimiento de AGUAPEN EP.

Que es necesario contar con un instrumento jurídico reglamentario para la gestión, depuración y recuperación de cartera de la institución, que permita un manejo eficiente y eficaz de esta materia.

En ejercicio de sus atribuciones, resuelve expedir el siguiente:

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE DEPURACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, PLUVIAL, DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y SANEAMIENTO "AGUAPEN EP", APLICABLE A TODAS LAS AREAS INVOLUCRADAS PERTENECIENTES A LA DIRECCION DE RECUPERACIÓN.

TITULO I

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Objetivo.- El presente Reglamento busca:

- a) Determinar las políticas de seguimiento, control y cobranza de la cartera de AGUAPEN E.P.
- b) Establecer procedimientos técnicos para la Gestión de Depuración y Recuperación de Cartera de AGUAPEN E.P., que identifiquen y transparenten el valor real de dicha cartera.
- c) Mejorar la eficiencia del cobro y recaudación de los valores adeudados por incumplimiento de pago de los servicios que brinda AGUAPEN EP.

Art. 2.- Alcance.- Las disposiciones contenidas en este Reglamento son de aplicación obligatoria en todas las Instancias pre-procesales relacionadas con la gestión, para la depuración y recuperación de la cartera en AGUAPEN EP.

Art. 3.- Definiciones.- Para efectos de aplicación del presente Reglamento, se adoptan las siguientes definiciones:

Cartera.- Es el conjunto de acreencias a favor de AGUAPEN EP por la provisión de sus servicios por concepto de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados.

Cartera Vencida.- Es la cartera que no ha sido cancelada luego de treinta días de su emisión.

Depuración de Cartera.- Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real.

Deuda.- Es la obligación que una persona, sea natural o jurídica tiene, de pagar por el servicio prestado de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados, que son incluidos en la facturación.

Deudor (a).- Es la persona natural o jurídica que está obligada a satisfacer una deuda u obligación derivada del servicio prestado de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados.

Convenio de Pago.- Acuerdo entre el deudor y el acreedor, por medio del cual el cliente se obliga a pagar en partes a la Empresa AGUAPEN EP, la deuda pendiente por la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados.

Cobro Persuasivo.- Son todas aquellas acciones o gestiones de carácter administrativo y operativo que tienen como objeto, conseguir el pago de la deuda de manera voluntaria, antes de iniciar el proceso coactivo.

Cobro Coactivo.- Tiene por objeto hacer efectivo el pago de lo que, por cualquier concepto, se deba al Estado y a sus instituciones que por ley tienen este procedimiento y está previsto en el "Reglamento para el ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable Alcantarillado Sanitario y Pluvial y Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales Saneamiento AGUAPEN EP", que tiene como finalidad recuperar los valores adeudados por la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y otros conceptos relacionados, que no han podido ser recaudados por medio del cobro persuasivo.

Títulos de Crédito.- Documentos que llevan incorporado un derecho literal y autónomo, que puede ejercer el portador legítimo contra el deudor a la fecha de su vencimiento.

Emisión de Factura.- Corresponde a la fecha de elaboración de una factura por el consumo de agua potable, alcantarillado u otros conceptos relacionados, más los cargos adicionales.

Suspensión del Servicio.- Todo cliente cuya deuda supere los 60 días de la fecha de vencimiento, se le suspenderá el servicio de agua potable mediante cualquier mecanismo o dispositivo, y se le restablecerá el servicio únicamente cuando el cliente haya procedido al pago de los valores adeudados o haya realizado un convenio de pago, este último de acuerdo a lo establecido en el Título II de este Reglamento.

Corte definitivo del Servicio.- Si el cliente sobrepasa los 90 días de vencimiento se realizará el corte definitivo del servicio. Se le restablecerá el servicio únicamente cuando el cliente haya procedido al pago de los valores adeudados o haya realizado un convenio de pago, este último de acuerdo a lo establecido en el Título II de este Reglamento.

Reconexión del Servicio.- Si el cliente se encuentra en estado de suspensión y regulariza los pagos se le restablecerá el servicio.

Reapertura del Servicio.- Si el cliente se encuentra con el servicio cortado y regulariza los pagos sea por facturas atrasadas o convenio de pago, se le restablecerá el servicio.

Art. 4.- Principios.- La depuración y recuperación de la cartera deberá guardar armonía con los principios que regulan la Administración Pública, contenidos en el artículo 227 de la Constitución de la República. En este sentido, los responsables de estos procesos deberán realizar su gestión de acuerdo a los principios de: eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 5.- Responsabilidad.- Los servidores públicos de AGUAPEN EP y todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en los procesos de depuración y recuperación de cartera, responderán administrativa, civil y penalmente por su acción u omisión, en estricto cumplimiento del Art. 233 de la Constitución de la República del Ecuador, las Leyes y Reglamentos relacionados y el presente Instrumento legal.

CAPÍTULO II

CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

Art. 6.- Criterios de clasificación.- Para la gestión de depuración y recuperación de la cartera se clasifica la misma de acuerdo a los siguientes parámetros:

- 1- **Por su naturaleza:** Público, Privado y otros.
- 2- **Por sectores:** De acuerdo a su ubicación geográfica.
- 3- **Por la cuantía:** Depende del monto adeudado y se clasifica de la siguiente forma:
 - a) **Mínima cuantía.-** Deudas hasta una remuneración básica unificada.
 - b) **Menor cuantía.-** Deudas mayores a una remuneración básica unificada hasta diez remuneraciones básicas unificadas.
 - c) **Mayor cuantía.-** Deudas que superen las diez remuneraciones básicas unificadas.
- 4- **Por antigüedad.-** Se divide en función del tiempo de mora:
 - a) **Cartera vigente:** Obligaciones que tienen un vencimiento de hasta treinta (30) días luego de su emisión; y
 - b) **Cartera vencida:** Obligaciones que tienen un vencimiento superior a treinta (30) días luego de su emisión.

5.- Por tipo de Riesgo: Para efectos de la gestión de la cartera vencida, se clasifica de la siguiente manera:

Riesgo Normal: Obligaciones vencidas desde treinta y uno (31) hasta noventa (90) días.

Riesgo aceptable superior al Normal: Obligaciones vencidas desde noventa y uno (91) hasta ciento ochenta (180) días.

Riesgo Apreciable: Obligaciones vencidas desde ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta y cinco (365) días.

Riesgo Significativo: Obligaciones vencidas superiores a trescientos sesenta y cinco (365) días hasta diez (10) años.

Riesgo de Incobrabilidad: Obligaciones vencidas superiores a diez (10) años

6.- Por estados de consumidores.- En la base de datos del sistema comercial de AGUAPEN EP, se registrará al cliente o usuario de acuerdo a las siguientes denominaciones:

- a) **Clientes/Usuarios Activos.-** Clientes con servicio, a quienes se les facture consumos.
- b) **Clientes/Usuarios Inactivos.-** Clientes a quienes se les ha cortado definitivamente el servicio a solicitud del usuario o por falta de pago.
- c) **Clientes/Usuarios Coactivados.-** Clientes deudores a los cuales se sigue juicio coactivo, después de haber agotado las acciones de cobro persuasivo.

CAPÍTULO III

ETAPAS DE LA GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

Art. 7.- Gestión de Cobro Persuasivo.- Es responsabilidad de la Dirección de Recuperación de AGUAPEN E.P., ejecutar las acciones necesarias para el cobro de la cartera, la cual se inicia al siguiente día hábil posterior a la fecha de vencimiento de la factura y podrá durar hasta los ciento ochenta días de la emisión de la factura.

Con la finalidad de recuperar las acreencias con el pago total o por medio de convenios de pago, esta etapa incluye las notificaciones que estimulan al deudor a pagar su obligación, tales como: avisos de pago, llamadas telefónicas, correos electrónicos, avisos por los medios de comunicación, visitas personalizadas, entre otros.

Así mismo, a Usuarios con Riesgo Normal y Riesgo Aceptable Superior al Normal, se cargarán los valores de suspensión y reconexión del servicio; y a partir del usuario con Riesgo apreciable, se aplicará el corte del servicio y se incluirán los costos por corte y reapertura del servicio, además los valores por mora correspondientes. En esta etapa se realizarán las siguientes acciones:

- a) Determinar los datos completos del deudor mediante inspecciones en sitio que permitan: actualizar, certificar, confirmar y validar, los nombres de la persona natural o jurídica, número de la cédula de identidad, pasaporte o RUC, código de cuenta, datos del medidor, entre otros datos.

- b) Revisar y determinar con precisión los valores efectivos de la obligación, los pagos o abonos realizados, los intereses reales generados, los depósitos a favor del cliente, entre otros conceptos, de forma que se establezcan los valores exactos de la deuda.

Art. 8.- Medidas coercitivas aplicables dentro del cobro persuasivo.- Dentro de la etapa de cobro persuasivo, por la falta de pago del servicio, se ejecutarán todas las acciones que permitan el cobro de los valores pendientes de pago, en función de las características de los diferentes grupos de clientes, sectores geográficos, de manera que se pueda optimizar el uso de los recursos; serán aplicadas al usuario las medidas indicadas en el contrato de suministro de agua potable y alcantarillado, siendo la siguiente:

Intereses por mora.- El cobro de intereses por mora se aplicará a partir del día siguiente al vencimiento de la obligación, con el interés del 1,1 veces de la tasa activa referencial del Banco Central del Ecuador, conforme lo establecido en el Capítulo VI "Tasa de interés de mora y sanción por desvío" de la Codificación de las Regulaciones del Banco Central del Ecuador.

En caso de que el cliente no proceda al pago de los valores adeudados o no haya realizado convenio de pago, se realizará inmediatamente la recopilación de la información para que se inicie el proceso coactivo.

Art.- 9.- Depuración de Cartera y Saneamiento.- La depuración y saneamiento de la cartera es responsabilidad de la Dirección de Recuperaciones.

Tanto la cartera vigente como la cartera vencida se clasifican de acuerdo a los siguientes factores:

1. Clientes con datos completos (nombre o razón social-representante legal; cédula/RUC) y deuda real.
2. Clientes con datos completos y deuda, sin lectura.
3. Clientes con reclamo interpuesto o pendiente de resolución.
4. Clientes con datos incompletos (nombre o razón social-representante legal; cédula/RUC y deuda real.
5. Clientes con datos incompletos y facturación promedio.
6. Clientes con medidores en solares vacíos

La Dirección de Recuperaciones a través de su área de Cartera, se encargará de la depuración de la misma, a fin de que las obligaciones vencidas de Clientes, con datos completos y deuda real, sean enviadas al Juzgado de Coactiva. Las obligaciones vencidas deberán tener la categoría de: líquidas, puras, determinadas y de plazo vencido; así también se realizarán las revisiones y las re- facturaciones que correspondan, todos estos actos contendrán la firma de responsabilidad del Director de Recuperaciones o su Delegado.

Art. 10.- Gestión de cobranza pre-coactiva.- Inmediatamente después de terminada la etapa de cobro persuasivo, se generarán los listados con la cartera vencida clasificada en Riesgo Apreciable, Significativo e Incobrabilidad, siempre y cuando tengan los datos completos (nombre o razón social – representante Legal; cédula/RUC y deuda real) y se enviarán a la Dirección Financiera para la elaboración del respectivo título de crédito. En esta etapa estarán todos los clientes que no cumplieron con el pago en la etapa de la gestión de cobranza persuasiva. El proceso de cobranza pre-coactiva, se realiza inmediatamente después del cierre definitivo del servicio, siendo coherente con lo indicado en el artículo 8 de este Reglamento.

El Director de Recuperaciones o su Delegado, realizará la notificación del título de crédito al cliente, concediéndole un término de 8 días a fin de que el deudor se acerque a cancelar su obligación, realice un convenio de pago o presente reclamo debidamente sustentado. La notificación se deberá entregar al deudor en la dirección que conste en los registros de AGUAPEN EP, mismo que se considerará como el domicilio legal para sus notificaciones.

Una vez notificado con el título de crédito, el deudor tiene un término de ocho días para presentar su inconformidad con los valores adeudados. En caso que el deudor presente reclamo o inconformidad con los valores adeudados no podrá ser enviado a coactiva el título de crédito, mientras no se dé solución al reclamo planteado o se conteste negando el reclamo. Negado el reclamo, si el deudor no cancela su deuda, ni celebra un convenio de pago, en un plazo de quince días o de manera inmediata el Director de Recuperaciones remitirá la documentación a la Dirección Financiera, a fin de que se emita la Orden de Cobro; misma que se enviará al Juzgado de Coactiva junto con el título de crédito impago.

Art. 11.- Gestión de cobro por la vía coactiva.- AGUAPEN EP tiene la facultad por mandato de Ley, para cobrar las acreencias relacionadas con la prestación del

servicio de agua potable y alcantarillado. El trámite de la coactiva se registrará por el "Reglamento para el ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable Alcantarillado Sanitario y Pluvial y Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales Saneamiento AGUAPEN EP" y se ejercerá una vez agotada la etapa de pre-coactiva.

CAPÍTULO IV

DE LAS DEUDAS INCOBRABLES

Art. 14.- Castigo de cartera.- Es una operación contable encaminada al saneamiento de la misma y sólo se puede tramitar, en los siguientes casos:

1. Haber agotado todas las acciones administrativas, pre-coactiva y el ejercicio de la jurisdicción coactiva para recuperar los valores adeudados y no haber obtenido resultados.
2. Cuando el costo / beneficio no justifique la acción de cobro.
3. Las facturas que contengan las obligaciones con antigüedad superior a 10 años.

Art. 15.- Para proceder al castigo de la cartera.- Se deberá emitir un informe motivado y con toda la documentación de respaldo por parte del Director de Recuperaciones (Cartera y Coactiva), el mismo que será remitido a la Gerencia General para el trámite respectivo.

Para los casos excepcionales en los que no se cuente con la documentación pertinente para ser transferidos al Juzgado de Coactiva, se deberá emitir la motivación correspondiente, a fin de proceder con la solicitud de dar de baja la cartera.

El Director de Recuperaciones, solicitará a la Gerencia General proceda conforme lo determinado en el artículo 16 del presente reglamento.

Art. 16.- Dar de baja la cartera.- El Gerente General actuará de conformidad con lo establecido en el ACUERDO N° 027-CG-2015, emitido por el Contralor General del Estado respecto de la Sección V, DE LA BAJA DE TITULOS DE CREDITOS Y ESPECIES, artículo 91, publicado en el registro oficial 585 del 11 de septiembre de 2015. Posteriormente se pondrá a consideración del Directorio de AGUAPEN

EP la cartera castigada y con el visto bueno del mismo se procederá a dar de baja los valores incobrables.

TITULO II

CAPÍTULO I

CONVENIOS DE PAGO

Art. 17.- Convenio de pago.- Los convenios de pago constituyen un instrumento legal para procurar el pago de las obligaciones, a través del compromiso que se suscribe por parte del deudor o un tercero a su nombre debidamente autorizado a favor de AGUAPEN EP.

Art. 18.- Ejecución. - Para la ejecución de un convenio de pago se deberá contemplar y tener presente las siguientes consideraciones:

- a) El convenio de pago es un instrumento que debe ser considerado como una opción excepcional para la recuperación de la cartera.
- b) Se procederá a realizar un convenio de pago cuando haya sido aprobado de acuerdo a la escala detallada en el Artículo 27 de este Reglamento.
- c) El control y seguimiento por el cumplimiento de los pagos por convenios, serán de responsabilidad de la Dirección de Recuperaciones.

Art. 19.- Estructura.- El convenio de pago está conformado de la siguiente manera:

- a) **Recibo de pago.-** Contiene el valor pagado para firmar el convenio, el nombre del usuario, número de cuenta, agencia donde se recauda, fecha y hora de pago.
- b) **Convenio de Pago.-** Este documento registra los datos personales del cliente, los mismos que se detallan en el artículo 22 del presente reglamento.

Art. 20.- Requisitos para personas naturales.- Los requisitos para suscribir un convenio de pago, son los siguientes:

Datos personales del deudor como son:

1. Nombres y apellidos, número de cédula o pasaporte, dirección domiciliaria, correo electrónico, números telefónicos convencional y celular.
2. Copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte.
3. Certificado de votación.
4. Autorización en caso de no ser el Titular de la cuenta.
5. Carnet del CONADIS (Opcional).

Art. 21.- Requisitos para personas jurídicas.- Se deberá presentar los siguientes documentos:

1. Copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte del Representante Legal
2. Copia del RUC
3. Copia del nombramiento del Representante Legal de la persona jurídica.
4. Si el Representante Legal delega la firma del convenio, se deberá presentar un Poder Especial amplio y suficiente, a más de los documentos señalados con anterioridad.

Art. 22.- Contenido del convenio de pago.- Deberá contener la siguiente información:

1. Los requisitos de las personas naturales o jurídicas
2. Información de la cantidad y monto de las facturas vencidas.
3. El plazo acordado.
4. El valor de la cuota inicial.
5. El valor de cada cuota (en los períodos acordados).
6. La firma del servidor autorizado de AGUAPEN EP.
7. La firma de la persona que asume la obligación.
8. Fecha de Suscripción.

El formato para los convenios de pago es un instrumento previamente elaborado por la Dirección de Recuperaciones.

Artículo 23.- Del Convenio: Generalidades.- Se suscribirán convenios de pago con aquellos clientes que adeuden los servicios de agua potable y alcantarillado, por valores facturados por consumo, intereses, multas, cierres y reaperturas.

a) **Convenio de pago.-** Están dirigidos para aquellos usuarios que caen en mora.

- b) **Convenio especial.**- Están dirigidos a clientes que han caído en mora en su convenio de pago.
- c) **Convenio pre-coactiva.**- Están dirigido a clientes que hayan incumplido el literal a y b del presente artículo.

Art. 24.- Parámetros para la suscripción de convenios.- Los términos y condiciones que se deben cumplir en la suscripción de convenios son los siguientes:

- a) **Convenio por primera vez.**- El monto mínimo para suscribir un convenio de pago con los clientes con categoría RESIDENCIAL, NO RESIDENCIAL, PÚBLICOS, FUERZAS ARMADAS Y CLERO, es de una cuota inicial del 30% al 50% de la deuda total que el cliente mantiene con la empresa, con un plazo hasta 24 meses.

En el caso de clientes con categoría industrial, comercial y grandes clientes, la cuota inicial es del 40% al 50% de la deuda total que el cliente mantiene con la empresa, el saldo deberá ser analizado por el ejecutivo de acuerdo a la capacidad de pago del cliente con un plazo hasta 12 meses.

- b) **Convenio Especial.**- Sin importar la categoría del deudor, en caso de solicitar la suscripción de un convenio por segunda vez, la cuota mínima deberá ser del 40% de la deuda total con un plazo hasta de 12 meses.
- c) **Convenio Pre-coactiva.**- Estarán comprendidos los clientes que no cumplieron los convenios contenidos en los literales a y b. Considerando su último refinanciamiento con el abono inicial del 50% y con el plazo hasta 12 meses.

Para el caso de las Juntas administradoras de Agua Potable, deberá ser solicitado por escrito por parte de la Directiva de la Junta de Agua, concediéndoles un abono inicial del 30% y otorgándole el plazo hasta 24 meses.

Art. 25.- Del plazo.- El plazo máximo de duración del convenio de pago será hasta veinte y cuatro meses.

Art. 26.- Gestión de cobro.- El Servidor encargado de la gestión de recuperación de cartera deberá ejecutar las acciones coercitivas que determina este reglamento, al vencimiento de la factura en la que se incluye las cuotas del convenio.

Art. 27.- Vencimiento anticipado de la obligación.- Si el deudor dejare de pagar mínimo dos cuotas fijadas en el Convenio de pago, AGUAPEN EP procederá inmediatamente a dar por vencida la totalidad de la obligación pactada y en consecuencia iniciará la cobranza pre-coactiva y posteriormente el inicio del juicio coactivo, de ser el caso.

Para la emisión del título de crédito que sirve de base para el cobro coactivo se considerará la totalidad de la obligación.

Art. 28.- Convenio suscrito con terceras personas o arrendatarios de bienes inmuebles.- Se deberá solicitar una carta de autorización del titular del servicio de agua potable y alcantarillado, del propietario del inmueble o copia del contrato de arrendamiento debidamente inscrito ante un juez competente o protocolizado.

Art. 29.- Autorización.- Para la ejecución de los tipos de convenios establecidos en el Artículo 24, se realizará de acuerdo a la siguiente escala:

Porcentaje de Cuota Inicial	Responsable
De 50% a 30 %	Asistente de Atención al cliente
29,99% a 25 %	Coordinador de Cartera
24,99% a 15 %	Director de Recuperaciones
14,99% a 10 %	Gerente General

La emisión de los convenios estará a cargo de los Asistentes de Atención al cliente de la Dirección Comercial, previa autorización de la Dirección de Recuperaciones.

Art. 30.- Casos de excepción.- Previo a la verificación y autorización por parte del Director de Recuperación de AGUAPEN EP, de que las personas naturales de tarifa residencial o no residencial sean de escasos recursos económicos en extrema pobreza comprobada y/o enfermedades catastróficas, el convenio de pago se autorizará con una cuota inicial de hasta el diez por ciento (10%) de lo adeudado y hasta 48 meses plazo.

Cuando el usuario solicite la suscripción de un convenio con parámetros distintos a los establecidos en este capítulo, deberán solicitarlo por escrito a la Dirección de Recuperación, quién lo pondrá en conocimiento de la Gerencia General para su análisis y respectiva disposición.

Para los casos emanados por la Defensoría del Pueblo, en acciones a favor de uno o varios usuarios, se procederá de acuerdo con lo resuelto por dicha institución, siempre y cuando esta resolución no sea contraria a la normativa que rige a la Empresa Aguapen EP.

CAPÍTULO II

DE LA INSTRUMENTACIÓN, COBRANZA Y CUSTODIA DE LOS CONVENIOS

Art.- 31.- Los Asistentes de Atención al cliente, deberán cumplir con cada una de las siguientes responsabilidades:

- a) Realizar los convenios de pago en el formato establecido.
- b) Verificar en el sistema comercial los datos del deudor y proceder a la correspondiente actualización.
- c) Verificar que la firma de quien suscribe el convenio sea igual a la de su cédula de ciudadanía.
- d) Verificar que se adjunten todos los documentos habilitantes detallados en los Arts. 20 y 21 de este Reglamento, según sea el caso.

Artículo 32.- En el caso de estar registrada la cuenta a nombre de una persona fallecida, adicionalmente a los requisitos señalados deberá presentar:

1. Certificado de defunción, pago predial vigente y se le indicará la obligatoriedad de actualizar los datos del o los nuevos propietarios del bien inmueble a partir de la realización del presente convenio.
2. En el caso de ser varios herederos deberán traer una carta notariada en la cual se autoriza a una persona en representación de todos los herederos para la firma del convenio.

Art. 33.- Una vez procesado el convenio, físicamente reposara en el expediente de cada uno de los Clientes.

CAPÍTULO III

DEL PAGO

Art. 34.- De la cuota inicial y de los pagos.- La cuota inicial se determinará conforme se encuentra establecido en el Artículo 29 de este Reglamento, y se establecerán cuotas fijas en las que se incluya el respectivo interés legal de financiamiento, de acuerdo a la tasa vigente emitida por el Banco Central.

Art. 36.- Modalidad de pago.- Se podrá cancelar los dividendos o cuotas del convenio de pago de las siguientes formas:

1. En efectivo
2. Cheque Certificado a la orden de AGUAPEN EP
3. Tarjeta de crédito
4. Otros mecanismos con que cuente AGUAPEN EP

Artículo 37.- Lugares de pago.- Las cuotas fijadas en el convenio pueden ser canceladas en las agencias recaudadoras de AGUAPEN-EP o las Instituciones Financieras con las cuales la empresa haya suscrito convenio de servicio de recaudaciones.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La aplicación del presente "REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE DEPURACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, PLUVIAL, DEPURACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y SANEAMIENTO "AGUAPEN EP", APLICABLE A TODAS LAS AREAS INVOLUCRADAS PERTENECIENTES A LA DIRECCION DE RECUPERACIÓN", estará a cargo de la Dirección de Recuperación. En caso de duda respecto a la aplicación del presente Reglamento será resuelto por la Gerencia General de AGUAPEN EP.

SEGUNDA.- Los Servidores Públicos que no cumplieren con lo determinado dentro del presente Reglamento, serán sancionados conforme a la Normativa Interna vigente, según sea la falta leve o grave, sin perjuicio de las acciones legales que pudiera ejecutarse en su contra.

TERCERA.- El presente Reglamento entrará en vigencia una vez aprobado por el Directorio de AGUAPEN EP y sancionado por el Representante Legal del mismo, tal como lo facultan lo literales s) y t) del Art. 20 de los Estatutos de Constitución de AGUAPEN EP, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial o Gaceta respectiva.

CUARTA.- Mantener reuniones para efecto de medir resultados, mínimo dos veces al año con el Gerente General, Director Jurídico, Director Financiero, Director de Talento Humano, Director Administrativo, Director Comercial, Director de Recuperación, Juez de Coactiva y Coordinador de Cartera para un análisis de la cartera y su gestión de cobro, en el que se analicen y adopten políticas de recuperación.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA.- Quedan derogados cualquier otro reglamento, norma y disposiciones existentes que se opongan al presente Reglamento.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Una vez en vigencia el presente reglamento, los usuarios que hayan suscrito más de dos convenios de pago, agotado el número de convenios o el incumplimiento de compromiso de pago, excepcionalmente se podrán acoger al convenio precoactivo.

SEGUNDA.- La dirección de Recuperaciones, tendrá 365 días para realizar una depuración exhaustiva de la Cartera, pudiendo a partir de 180 días enviar la documentación de los usuarios correspondiente, a fin de que se inicien los procedimientos coactivos.

TERCERA.-

Dado y firmado en la Ciudad de Salinas, provincia de Santa Elena a los 28 días del Mes de Julio del 2016



Ing. Gino Farfán Pazos
Gerente General AGUAPEN EP