



## RESOLUCIÓN N° PORTOAGUAS-2021-ADM-011

### EL GERENTE GENERAL DE PORTOAGUAS EP

#### CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 52 de la norma ut supra manifiesta que: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor";*
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en el literal l) numeral 7 del artículo 76 establece que las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas;
- Que,** el artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador obliga a todas las ecuatorianas y ecuatorianos a acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente;
- Que,** el artículo 226 del texto constitucional, establece que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las y los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";*
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 227 establece: *"Principios de la Administración Pública: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";*
- Que,** el artículo 315 de la Constitución de la República determina: *"Que el Estado constituirá Empresas Públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas..." Que estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales; Que Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas (...) en niveles que garanticen su desarrollo. (...);*
- Que,** el inciso primero del artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas define a las empresas públicas como entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.
- Que,** el artículo 11 de la LOEP, confiere al Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la empresa pública, deberes y atribuciones para: *"(...); 8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley; (...); 15. Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta*



*de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas (...)*”

- Que,** el Código Orgánico Administrativo, en su Art. 128 define al acto normativo de carácter administrativo, como toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de una competencia administrativa que produce efectos jurídicos generales, que no se agota con su cumplimiento y de forma directa.
- Que,** respecto a la competencia normativa de carácter administrativo, el Art. 130 del COA prescribe lo siguiente: *“Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley.”*
- Que,** el Reglamento para la Gestión de Depuración y Recuperación de Cartera Vencida de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Portoviejo, PORTOAGUAS EP, en su Art. 8 define la facultad de aplicar los recargos por las gestiones de cobranzas realizadas tendientes a recuperar valores vinculados a la cartera vencida, que podrán ser incluido en las correspondientes facturas del siguiente mes de producidas las gestiones, siempre que se haya realizado efectivamente acciones persuasivas de cobro como: notificación por distintos medios, suspensión del servicio, entre otras.
- Que,** con fecha 26 de agosto del año 2019 se expidió la Norma para el recargo por gestión de cartera a clientes en mora, la misma que tiene por objeto establecer el proceso para el cobro de valores por recuperación de cartera, a os clientes de PORTOAGUAS EP.
- Que,** conforme los balances realizador anualmente, la cartera vencida de PORTOAGUAS EP continúa acrecentada por lo que necesita ser correctamente gestionada con la finalidad de recuperar de forma urgente y efectiva los valores que por efecto de las obligaciones vencidas por la provisión de agua potable y saneamiento ambiental, los clientes, usuarios y/o consumidores mantienen con PORTOAGUAS; gestión de recuperación de cartera que deberá estar acorde a los principios que regulan a la administración pública, por tal motivo es necesario que se establezcan normas que promuevan su gestión de manera; ágil, eficiente, eficaz y oportuna, con el fin de mantener el equilibrio financiero de la empresa.
- Que,** en efecto de gestionar la cartera vencida de PORTOAGUAS EP y cumplir con los objetivos comerciales – financieros para una mejor sostenibilidad empresarial, la Dirección Comercial de PORTOAGUAS EP implementó el proceso de contratación para el SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA MEDIANTE CANALES DIGITALES TALES COMO: SMS, MAILING, IVR Y LLAMADAS TELEFÓNICAS A LOS CLIENTES DE PORTOAGUAS EP, el mismo que fue solemnizado mediante contrato administrativo Nro. PRJ-COT-05-2021, con el objetivo de mejorar los índices de recaudación por cartera y otros conceptos relacionados mediante la gestión de cobro de la cartera vigente y vencida.
- Que,** en ejercicio de las facultades que me confiere el Art. 11 numeral 8 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y Art. 19 de la Ordenanza que Regula el Desarrollo Institucional Municipal del cantón Portoviejo, se expide la:

**“RESOLUCIÓN QUE REFORMA LA NORMA PARA EL RECARGO POR GESTIÓN DE CARTERA A CLIENTES EN MORA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE PORTOVIEJO, PORTOAGUAS EP”**



**ARTÍCULO INNUMERADO (1).**- En el artículo 3 de la NORMA PARA EL RECARGO POR GESTIÓN DE CARTERA A CLIENTES EN MORA, a continuación del literal f) incorpórense las definiciones siguientes:

- g) **Cartera Vencida.** – Se constituye en las cuentas por cobrar que tiene la empresa por las deudas de sus clientes, respecto de obligaciones cuya fecha de pago ya venció, considerándose cartera vencida a aquella que no ha sido cancelada luego de treinta días de la emisión de la factura.
- h) **Deuda.** - Es un compromiso de pago obligado que una persona, sea natural o jurídica, adquiere con la empresa en efecto de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento ambiental u otros conceptos relacionados, que son incluidos en la facturación o en base en convenios u otros instrumentos legales.
- i) **Deudor (a).** - Es la persona jurídica o natural que está obligada a satisfacer una deuda u obligación derivada del servicio de agua potable y saneamiento ambiental u otros conceptos relacionados.
- j) **Convenio de Pago.** – Acuerdo entre el deudor y el acreedor a través del cual el cliente se obliga a pagar a PORTOAGUAS EP deudas vencidas por la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento ambiental u otros conceptos relacionados.
- k) **Cobro persuasivo.** – Son todas aquellas acciones o gestiones de carácter administrativo, que tiene como objeto conseguir el pago de la deuda de manera voluntaria, antes de iniciar el proceso coactivo.
- l) **Gestión de Cobro.** - Acción efectuada por la empresa o por un tercero debidamente autorizado, con el fin de mejorar la recaudación de valores a través de un proceso sistematizado y tecnificado que trae como consecuencia la generación de recargos por las gestiones de cobranzas realizadas, tendientes a recuperar valores vinculados a la cartera vencida, los cuales deberán ser incluido en las correspondientes facturas del siguiente mes de producidas las gestiones, siempre que se haya realizado efectivamente acciones persuasivas de cobro como: notificación por distintos medios, suspensión del servicio, entre otras.

**ARTÍCULO INNUMERADO (2).** - Sustitúyase el artículo 7 de la NORMA PARA EL RECARGO POR GESTIÓN DE CARTERA A CLIENTES EN MORA, por el siguiente:

**Art. 7.- Valores a recargar por Gestión de cartera a Clientes en mora.** - Los recargos por las gestiones de cobranzas, se lo realizará a los clientes de PORTOAGUAS EP, que mantengan una morosidad de 31 días en adelante mediante un porcentaje calculado sobre el valor pagado y a quienes se les efectuará las siguientes gestiones de cobro por parte de la empresa o por parte de un tercero debidamente autorizado:

- a) SMS
- b) IVR
- c) CORREO ELECTRONICO
- d) CALL CENTER

Los valores a cargarse por concepto de gestión de cartera y/o cobranzas por mora serán los siguientes:



- a) A partir de 31 días de morosidad se le cargara porcentaje sobre el monto efectivamente pagado dependiendo de la antigüedad de la cartera, tomando en cuenta las evidencias de las gestiones de cobranzas descritas anteriormente del presente reglamento, de acuerdo a la siguiente tabla:

Días Mora	% Pago Referencial
Morosidad de 31 a 60 días	3,60%
Morosidad de 61 a 180 días	4,20%
Morosidad de 181 a 360 días	5,75%
Morosidad de 361 a 720 días	6,10%
Morosidad Mayor a 720 días	8,00%

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.** – Reanúdese el cobro de valores que demanda la gestión de cartera vencida y/o cobranza por mora que fuere suspendido mediante resolución N° PORTOAGUAS-2020-003A, emitida de fecha 26 de marzo de 2020. En consecuencia, a partir de la suscripción de la presente Resolución encárguese la Dirección Comercial a través de sus áreas y/o unidades organizativas correspondientes proceder con el cumplimiento de la presente reforma

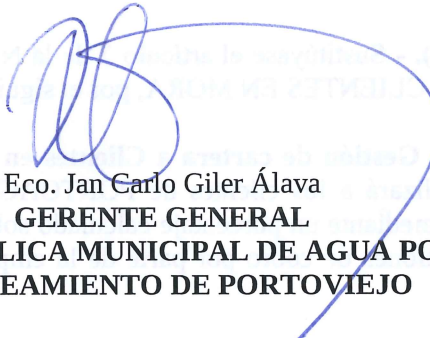
**SEGUNDO.** - Se dispone a la Secretaría General de PORTOAGUAS EP, gestionar la publicación de la presente Resolución en la página web institucional de la empresa

**TERCERO.** - Queda insubsistente cualquier otra disposición existente que se hubiese emitido sobre esta materia. Cualquier cambio o modificación de la presente Resolución, deberá ser autorizado por la Gerencia General de PORTOAGUAS EP.

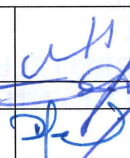
## DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución Reformativa a la Norma para el recargo por gestión de cartera por mora a los clientes de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Portoviejo, PORTOAGUAS EP”, entrará en vigencia a partir de su respectiva suscripción, sin perjuicio de su publicación en la página web institucional.

Suscrito en el despacho de la Gerencia General de PORTOAGUAS EP el 01 de noviembre de 2021



Eco. Jan Carlo Giler Álava  
**GERENTE GENERAL**  
**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE**  
**Y SANEAMIENTO DE PORTOVIEJO**

Revisado por:	Abg. Geovanny Xavier Vera Zambrano	Procurador Jurídico	
	Lcda. Salma Raquel Coral Cedeño	Director Financiero	
	Ing. Daniel Leiton Catagua	Director Comercial	
Elaborado por:	Eco. María Mercedes Rivera Mendoza	Coordinadora de Cartera y Cobranza	