

---

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL  
COBRO



## Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios última versión	Autor	Aprobado	Firma
01.0	10/02/2020	Creación del documento	Haydée Pérez Rodríguez	11/02/2020	Miguel Perea Fernández- Pacheco
02.0	25/09/2020	Modificación del documento	Haydée Pérez Rodríguez	25/09/2020	Miguel Perea Fernández- Pacheco
02.1	21/07/2021	Modificación del documento	Haydée Pérez Rodríguez	21/07/2021	Miguel Perea Fernández- Pacheco

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
1. OBJETO .....	4
2. ALCANCE.....	5
3. DEFINICIONES .....	6
4. DESARROLLO .....	8
5. FORMATOS .....	10
6. FLUJOGRAMAS .....	12
7. ANEXOS .....	13

## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es la descripción del ciclo de cobro de las facturas emitidas correspondientes al suministro de agua. Se detallará la evolución a través de los distintos estados, estableciendo los controles necesarios para asegurar que la deuda generada sigue un ciclo de cobro completo, en unos tiempos definidos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de obligado cumplimiento en cualquier ámbito geográfico donde presta servicio aqualia. En los Servicios donde no esté implantada la aplicación DIVERSA, los controles serán similares aunque la nomenclatura puede variar.

## 3. DEFINICIONES

No aplica.

## 4. DESARROLLO

Las facturas emitidas tienen un periodo de cobro que debe estar establecido en las ordenanzas y/o reglamentos, en su defecto, consideramos un plazo de 30 días naturales contados desde la fecha de emisión de la misma. Durante este periodo las facturas pueden permanecer en los subestados correspondientes a **Periodo voluntario**.

- ✓ Finalizado el periodo voluntario deberá iniciarse la gestión de Notificación y Corte, a lo largo del mes siguiente, con excepción de los casos particulares en que están obligados a Aprobación Municipal del padrón antes de su puesta al cobro. En estos casos particulares se iniciará en el momento que el Ayuntamiento lo haga posible.
- ✓ No pueden existir facturas en estado **Sin acción** con antigüedad superior a 3 meses,

desde fecha factura.

La deuda pasará a considerarse impagada pasado el periodo voluntario y como tal puede reclamarse, a excepción de la parte que por motivos especiales tengan un ciclo comercial que no se ajuste al estándar de Aqualia.

Las facturas con ciclo comercial diferenciado se incluirán en el estado de **Notificaciones especiales**, pudiendo realizarse una notificación específica de las mismas. Las facturas en este estado deben tener alguna razón para su consideración, entre otras:

- ✓ Organismos públicos con un periodo de pago mayor al periodo voluntario.
- ✓ El mismo Ayuntamiento con el que cobramos vía liquidación.
- ✓ El Suministro en alta a otros ayuntamientos.
- ✓ Clientes que por su tipología nunca se pueden cortar, con lo que se pacta un ciclo de cobro a medida.

En el caso de que se acuerde un **Plan de Pagos** con el cliente (deben ser casos muy especiales), y este Plan se incumpla, deberá pasarse la deuda a gestión de corte, procediéndose a incluir en la campaña inmediatamente posterior:

- ✓ En el caso que sea imposible el corte, se deberá iniciar los trámites de reclamación alternativos indicados más adelante.

Cuando un cliente realice un **pago a cuenta**, deberá revisarse periódicamente para que el total de la deuda existente se salde en un plazo máximo de 2 meses, caso contrario se deberá incluir en Campaña de Corte o bien aplicar procedimientos alternativos de cobro.

Ante el impago de las facturaciones dentro del plazo establecido al efecto por la Entidad Suministradora y sin perjuicio del ejercicio de las acciones de orden civil o administrativo que la legislación vigente le ampare, la entidad suministradora puede iniciar las gestiones de **Notificación y Corte**.

- ✓ Todas las Campañas deberán finalizarse en un plazo de 6 meses.
- ✓ Por tanto, no debería existir ninguna factura en Campaña de Corte con antigüedad mayor a 9 meses (3 meses en periodo voluntario + 6 meses en campaña de corte).

Tiempo transcurrido desde la fecha factura = 9 meses	
Situación	Estado Factura
El cliente ha pagado	Pagado
El cliente está cortado	Sin suministro por corte
El cliente lleva cortado más de 3 meses	Sin suministro por baja
El cliente no es cortable	Con acción y sin resultado

Llegado a estos estados de gestión y de cara a finalizar las gestiones de cobro de la deuda remanente tendremos varias opciones:

<b>Tiempo transcurrido desde la fecha factura = 10 ó 11 meses</b>	
<b>Acción Emprendida</b>	<b>Estado Factura</b>
Recobro Externo	Recobro Externo
Vía apremio / Vía Ejecutiva	Vía Ejecutiva
Vía Judicial	Vía Judicial

Considerado resuelto cualquiera de los procesos emprendidos, la deuda se pasaría a Estado **Incobable** con el soporte determinado en cada caso:

<b>Acción Emprendida</b>	<b>Traspaso a estado Incobable</b>
Recobro Externo	Emisión del Certificado de Fallido de la Empresa de Cobro Externo
Vía apremio / Vía Ejecutiva	Declaración de Incobable del Organismo o en su defecto silencio administrativo a la Carta en la que se solicita resultado de la Ejecutiva pasados 2 años del traspaso.
Vía Judicial	Sentencia desestimatoria simple, se acuerde el archivo del procedimiento o si se decide no seguir recurso y el plazo ha transcurrido.

#### Estado **Aplicada Provisión**:

La deuda traspasada a estado Incobable que tenga provisión contable se pasará al estado de Aplicada Provisión, en coordinación con el departamento de Administración.

#### Controles a realizar desde Servicios Centrales:

1. Los controles sobre la deuda, tanto de plazos como de estado de gestión, se realizan en continuo al cierre de cada trimestre a través del análisis de la FIGECO. Los objetivos actuales son:

<b>Estado de la Factura</b>	<b>Máximo tiempo posible (desde fecha factura)</b>
Sin acción	3 meses
En Campaña de Corte	9 meses (6 meses para Municipios de más de 20.000 contratos)
Sin suministro / Con acción y sin resultado (CASR)	18 meses (Se pasará a Recobro Externo, si existe esta gestión.)

2. Además, se puede controlar mediante el seguimiento de la ficha de deuda de BI.

## 5. FORMATOS

No aplica

## 6. FLUJOGRAMA

Los flujogramas que recogen los pasos necesarios para el cobro en los distintos procesos detallados para ciclo comercial de conceptos tarifarios.

## 7. ANEXOS

Anexo 2: Esquema gestión de la deuda tarifaria.