



Dirección Clientes Grupo Aqualia.

Mayo 2015

Procesos de gestión y seguimiento de deuda
para conceptos no tarifarios

Aqualia

Procesos de Gestión y seguimiento de deuda para conceptos no tarifarios

- 1. Proceso para las reclamaciones de daños ante averías causadas por terceros.**
- 2. Proceso de gestión de actividades no tarifarias con los clientes públicos**
- 3. Proceso de Gestión de actividades no tarifarias con clientes privados.**
- 4. Proceso para el seguimiento de clientes morosos .**

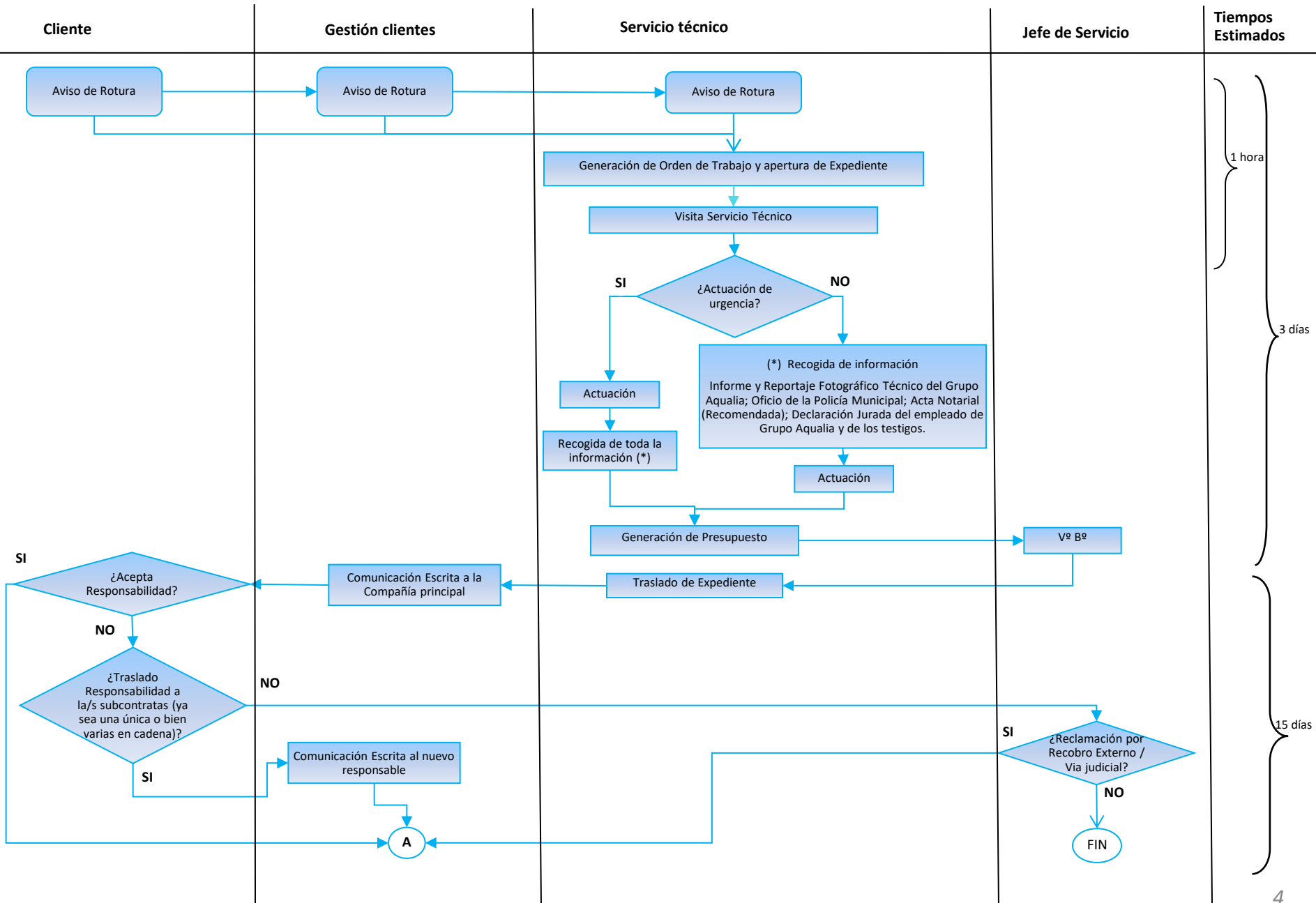
Estos procedimientos generales están sujetos a variaciones derivadas de la reglamentación vigente en las poblaciones donde se presta el servicio y a la carta de calidad de aqualia, relacionadas principalmente con plazos determinados en la realización de tareas.

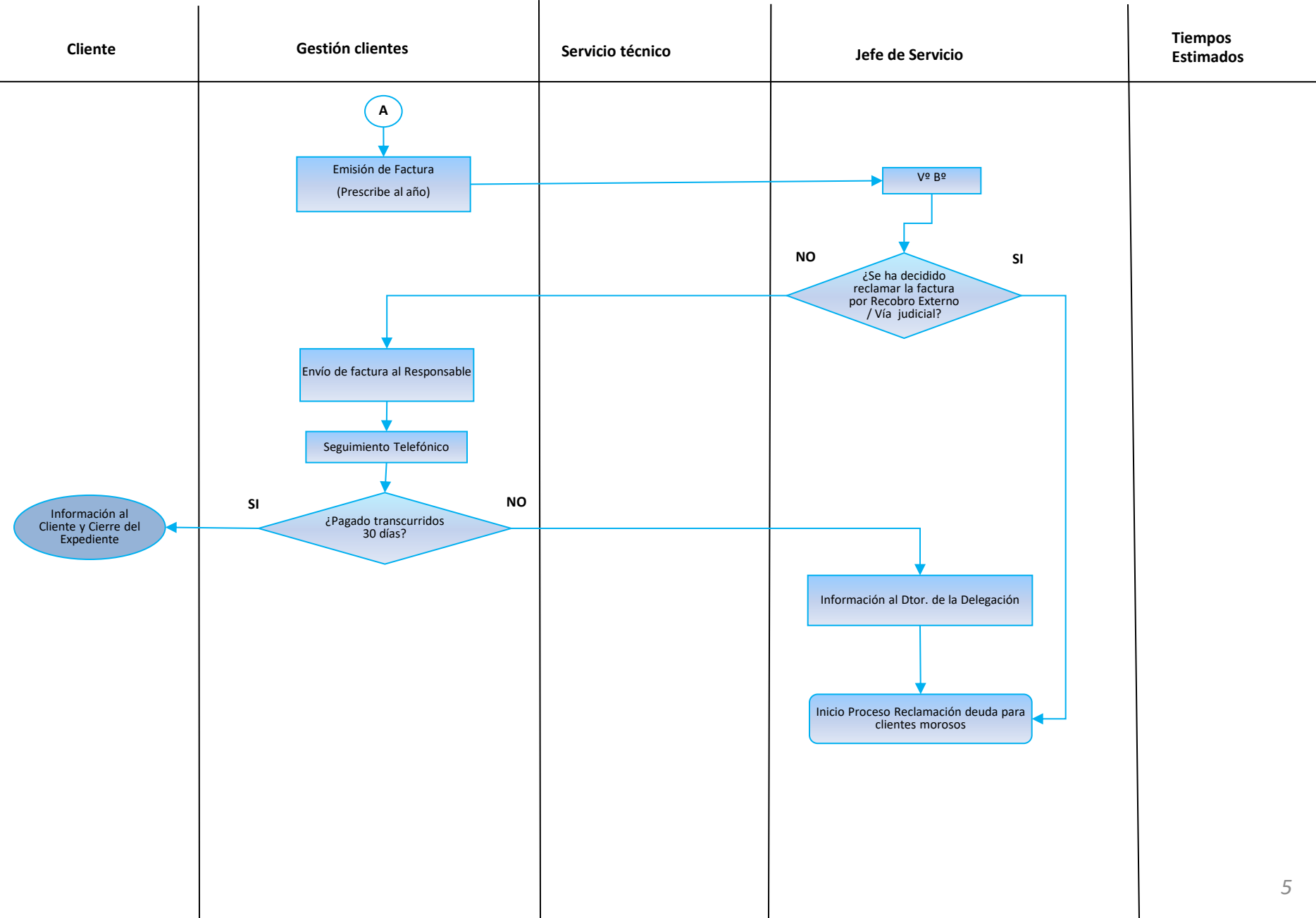
Aqualia

1. Proceso para las reclamaciones de daños ante averías causadas por terceros.

- 1.9. Obtención de copia del contrato





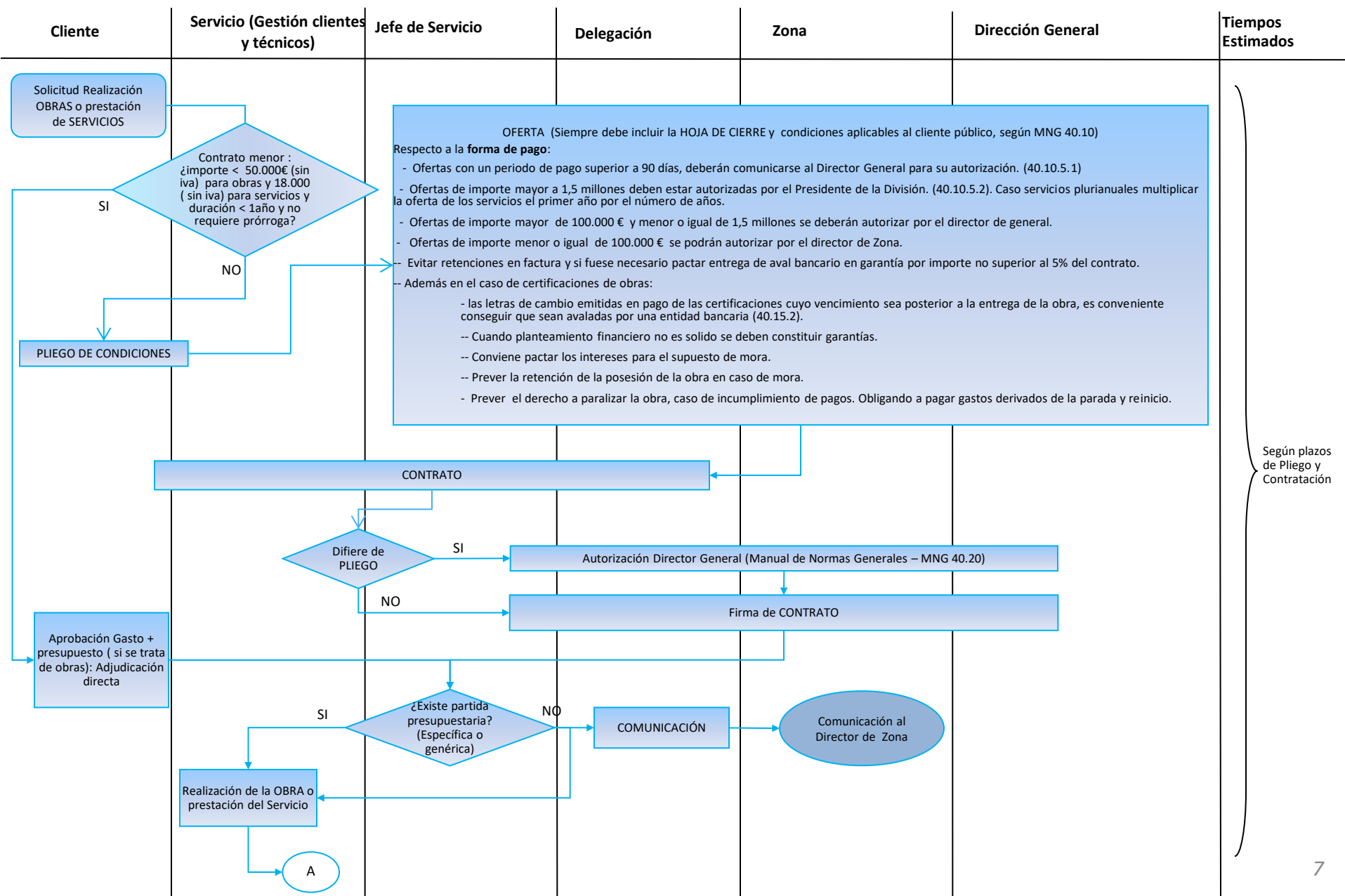


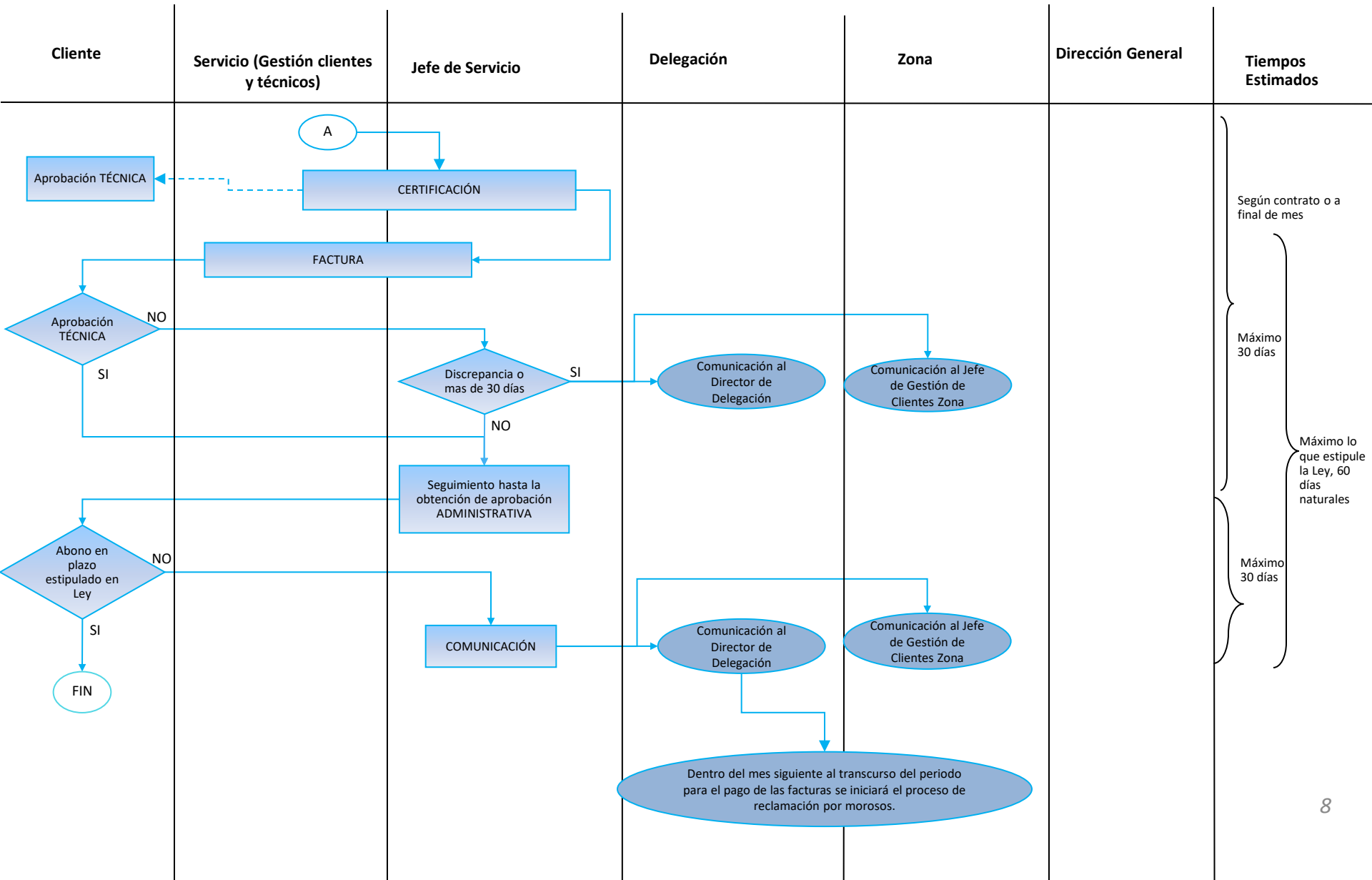
Aqualia

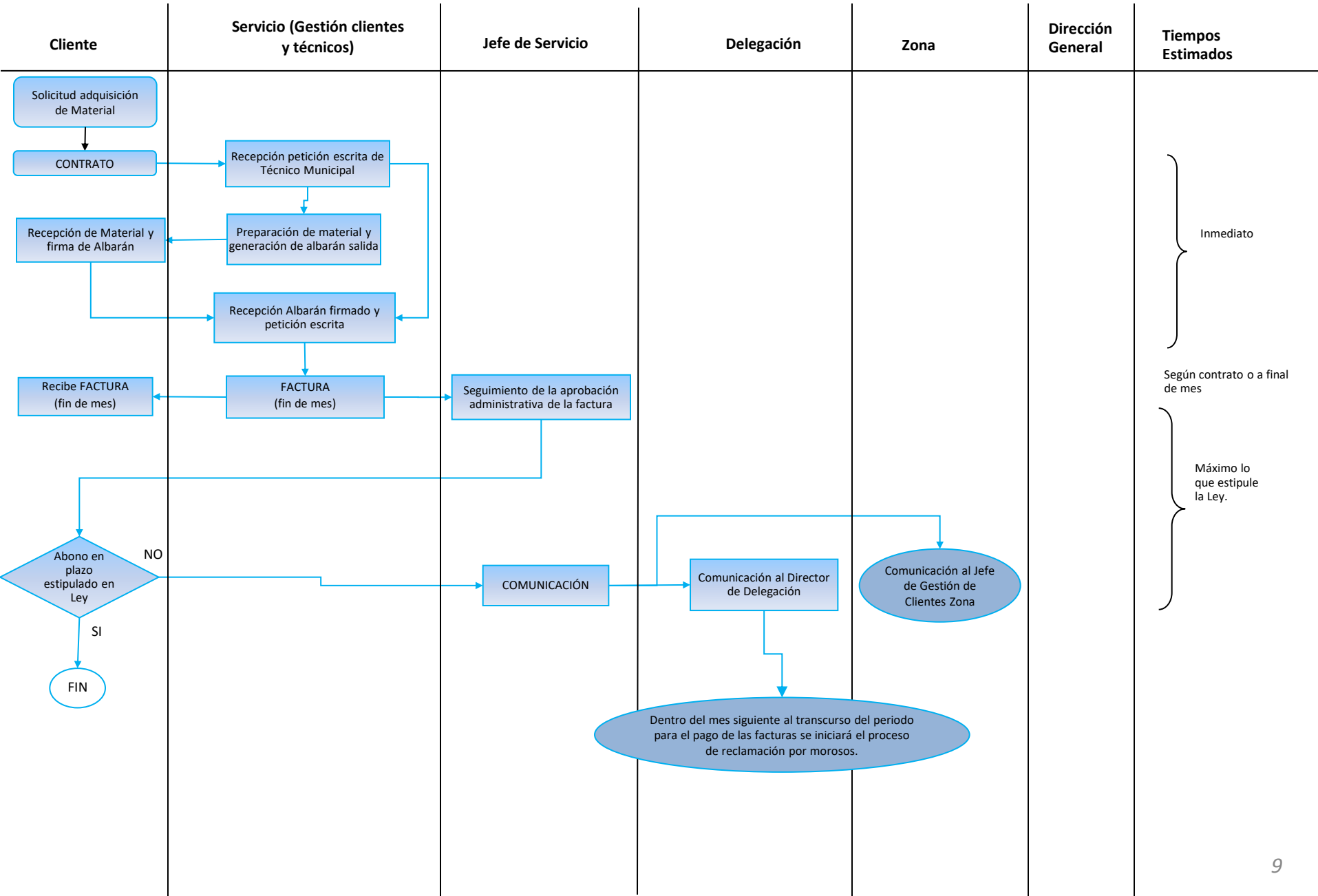
2. Procesos de gestión de actividades no tarifarias, con clientes públicos.

- **2.1. Prestación de servicios de depuración, limpieza de alcantarillado, gestión de clientes, cambios de contador y ciclo integral del agua , pequeñas obras hidráulicas y obras extraordinarias.**
- **2.2. Venta de materiales.**







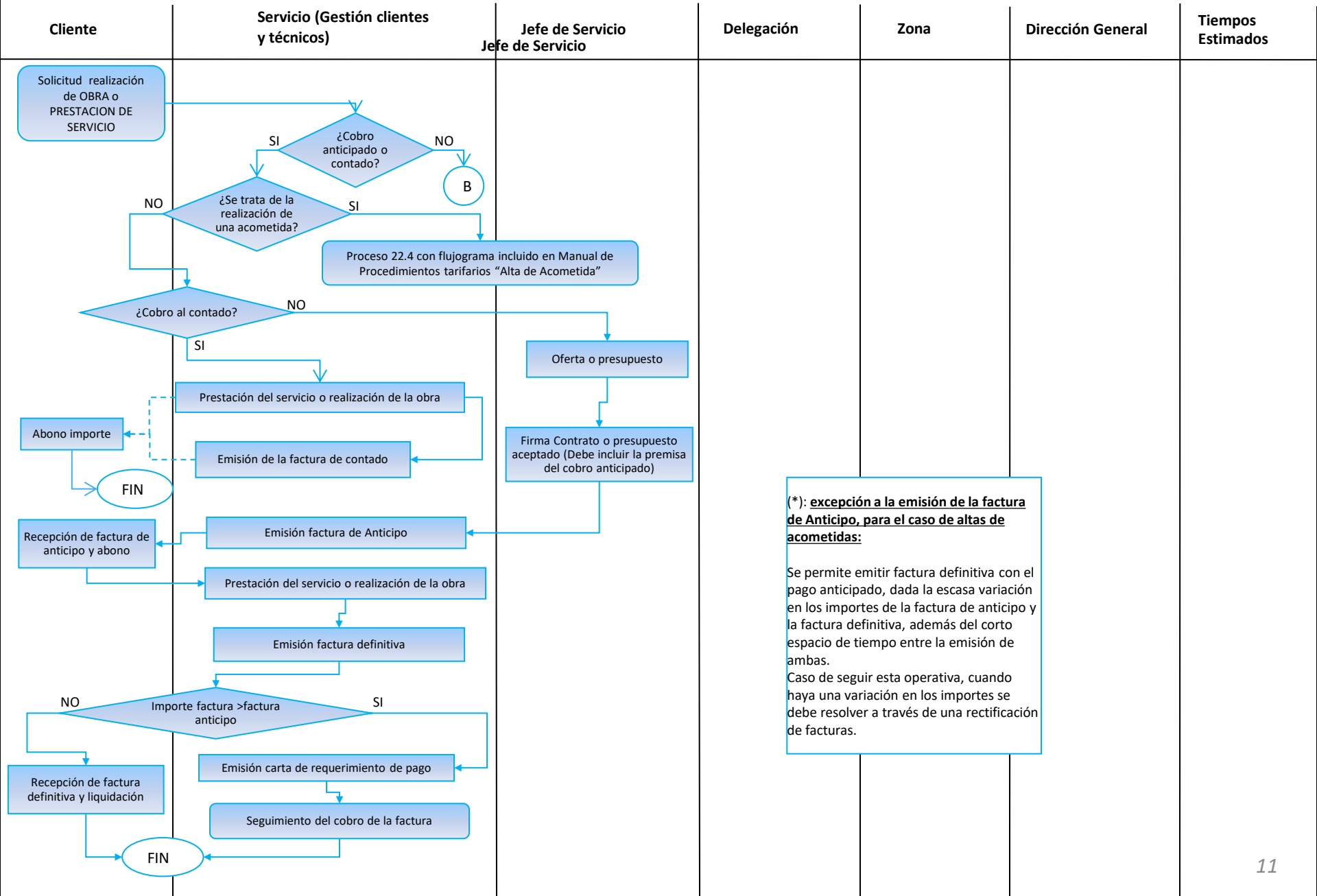


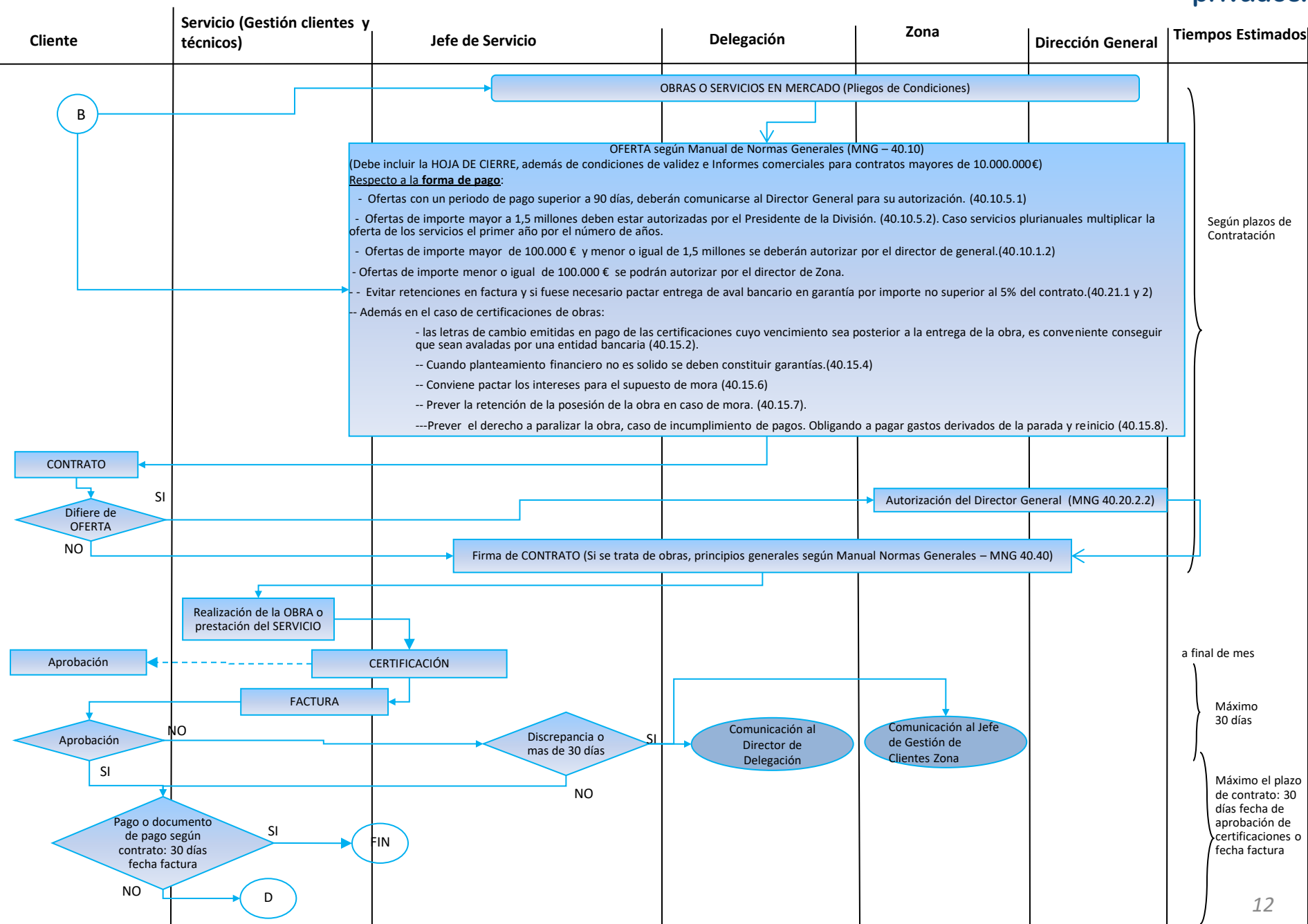
Aqualia

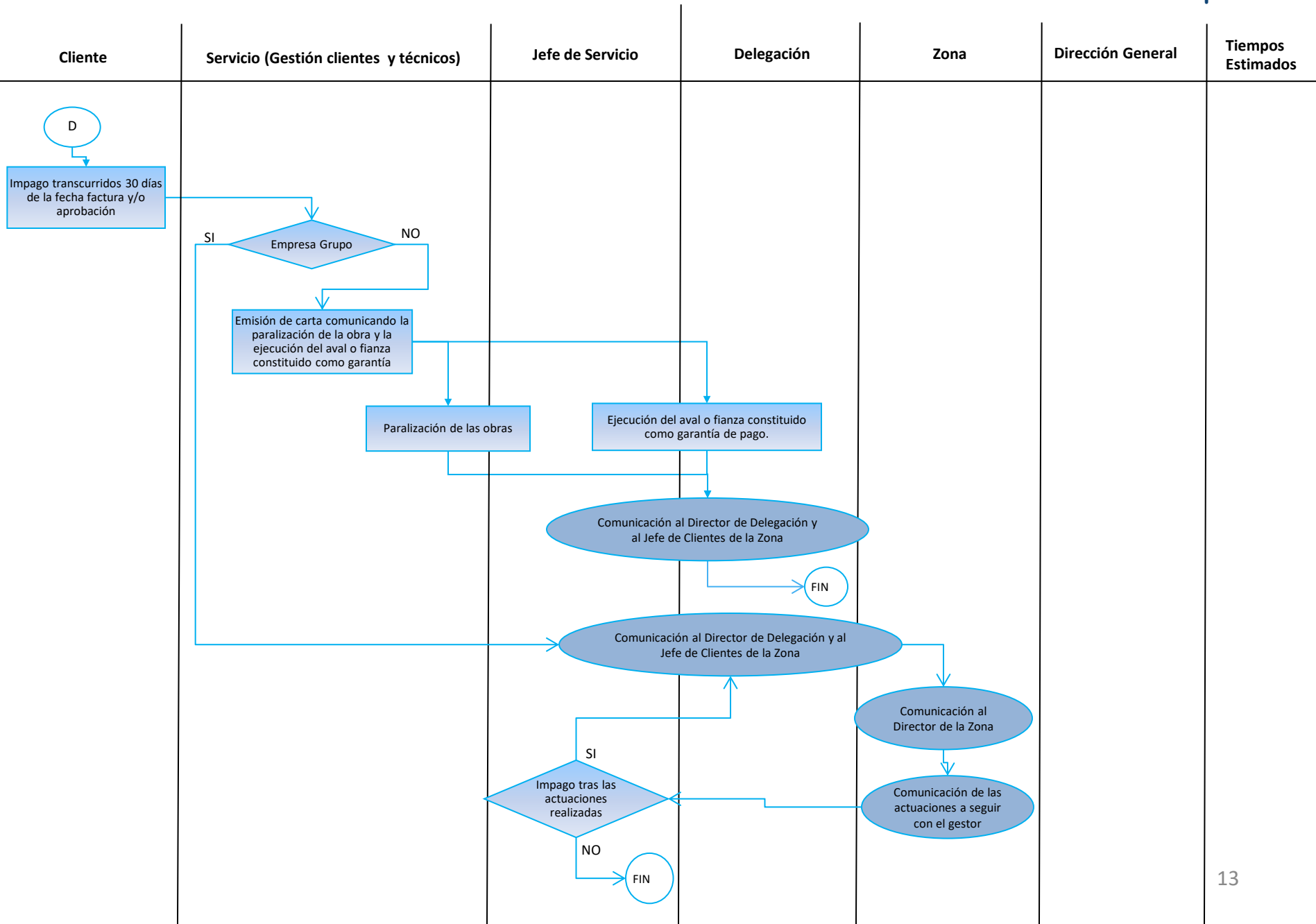
3. Proceso de gestión de actividades no tarifarias con clientes privados.

- **3.1 Realización de obras, prestación de servicios y venta de materiales a clientes privados**

A large, bold, blue number '3' is positioned on the right side of the slide, partially overlapping a light blue abstract graphic element.





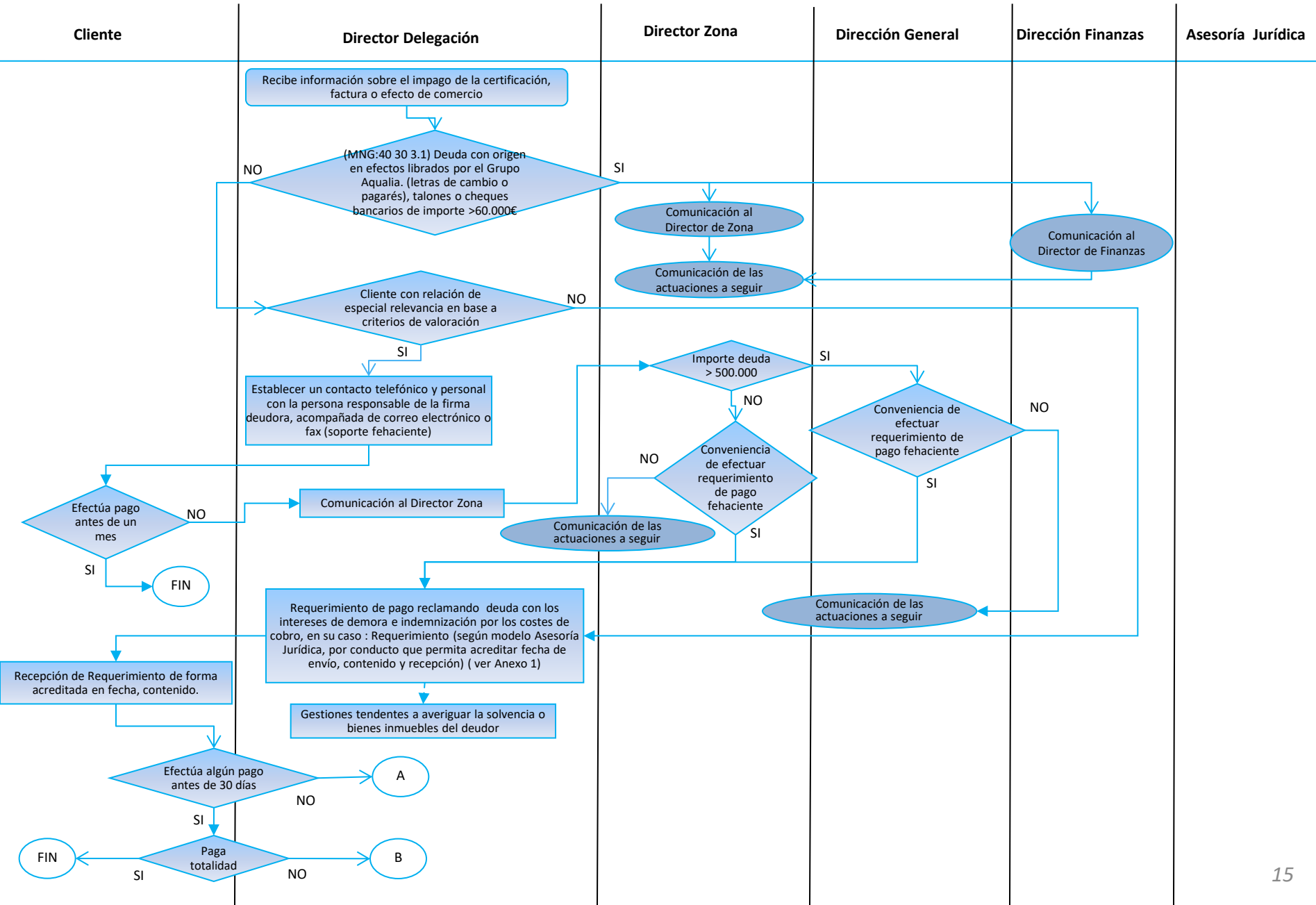


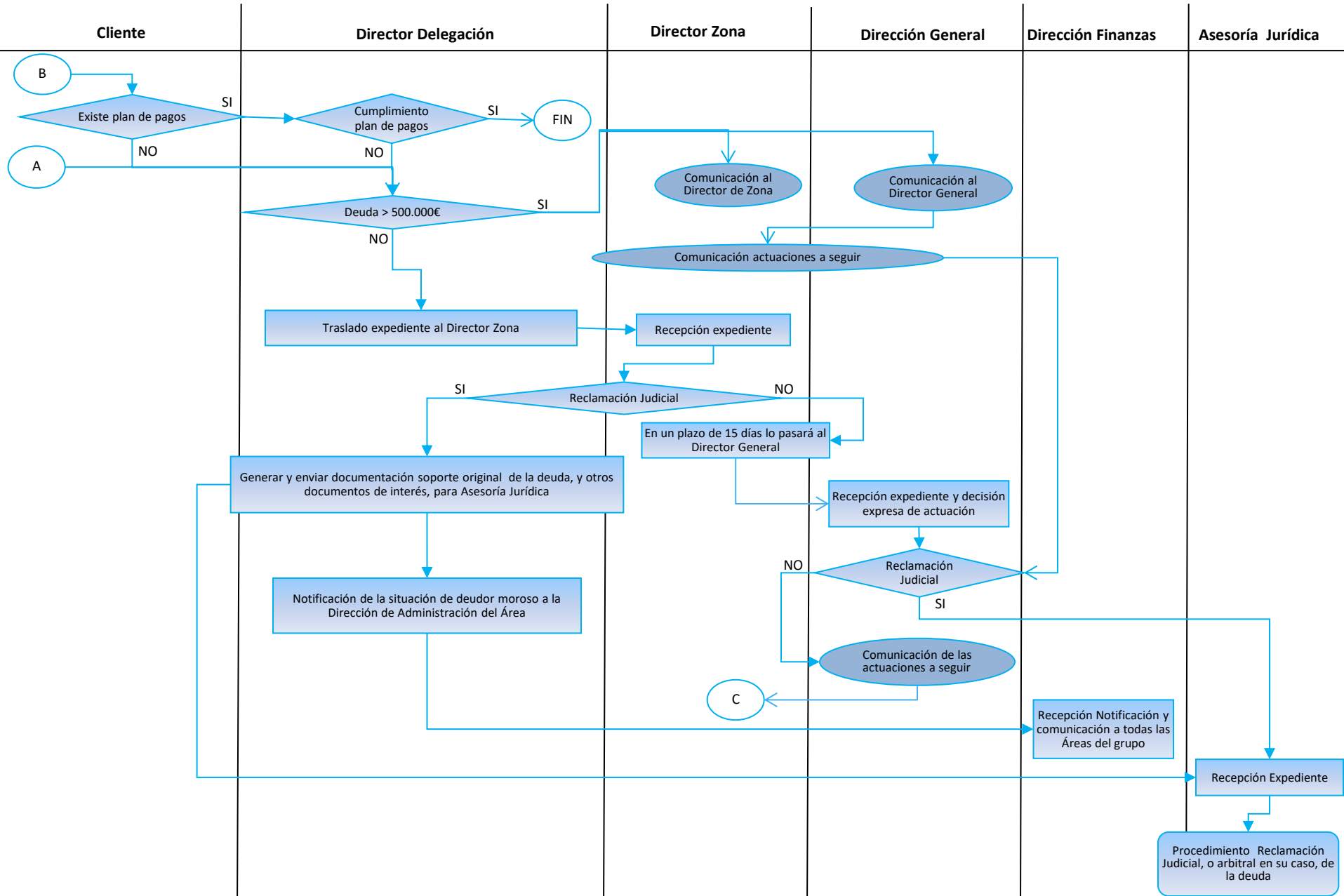
Aqualia

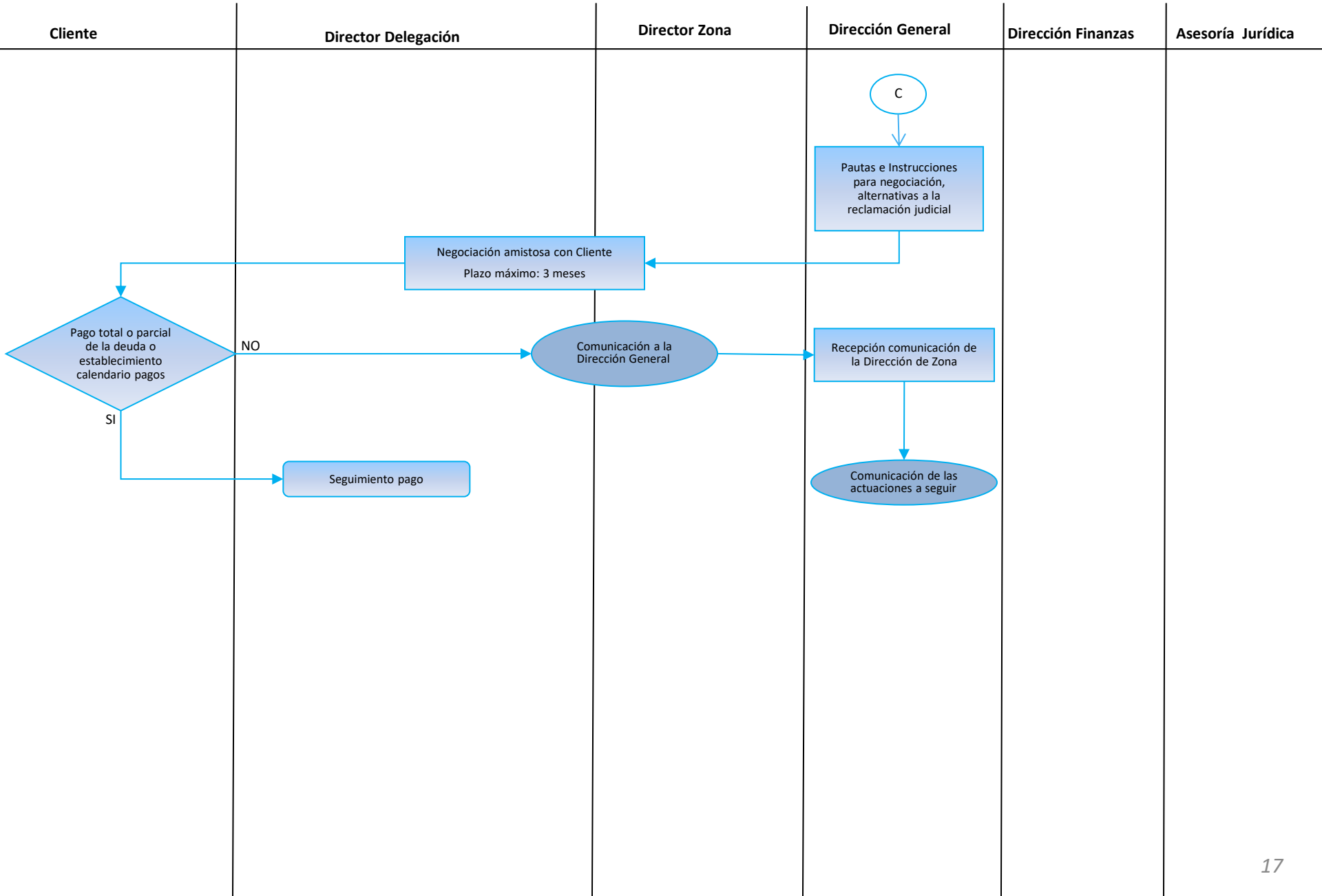
4. Proceso para el seguimientos de clientes morosos.

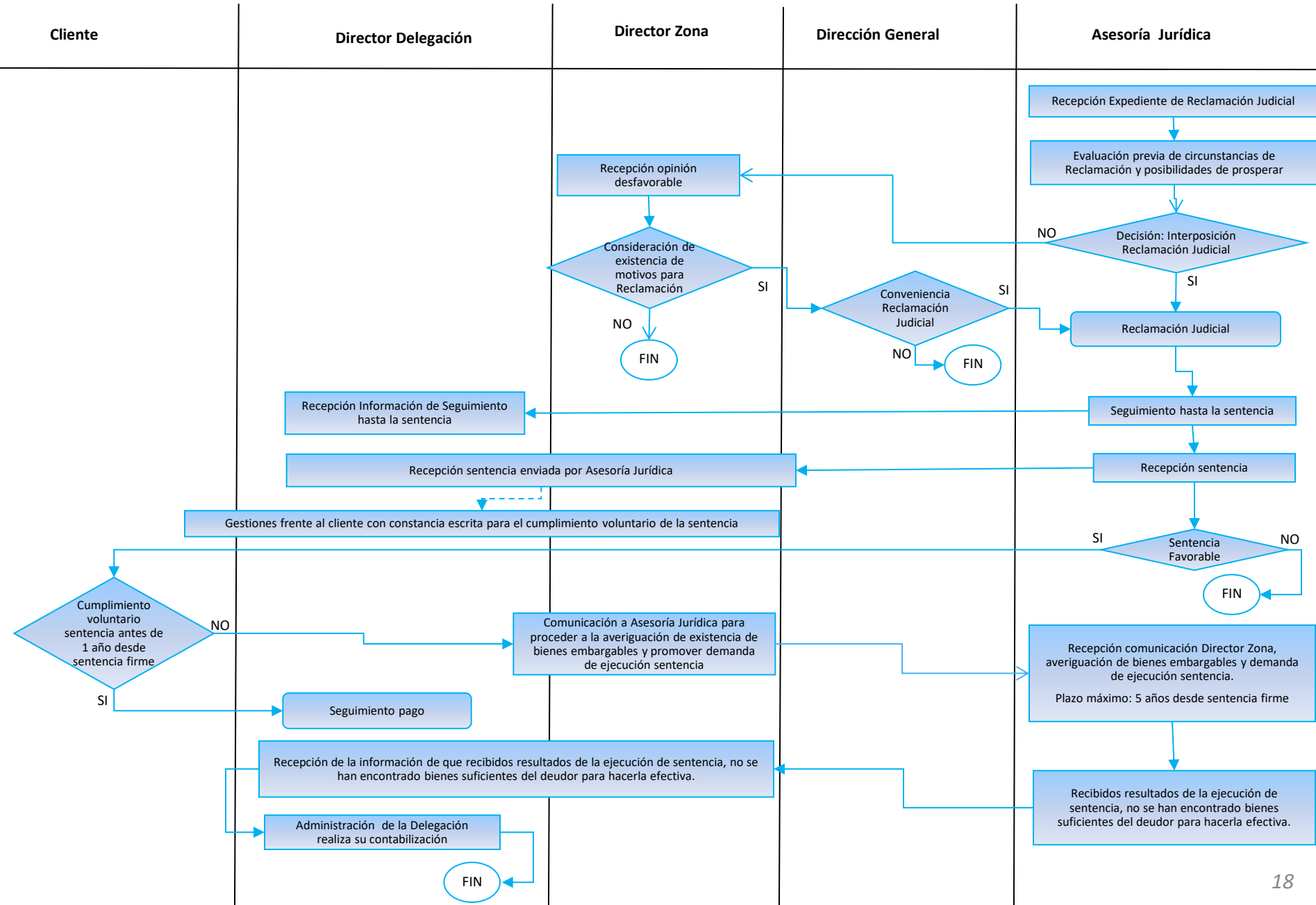
- 4.1. Clientes privados
- 4.2 Clientes públicos

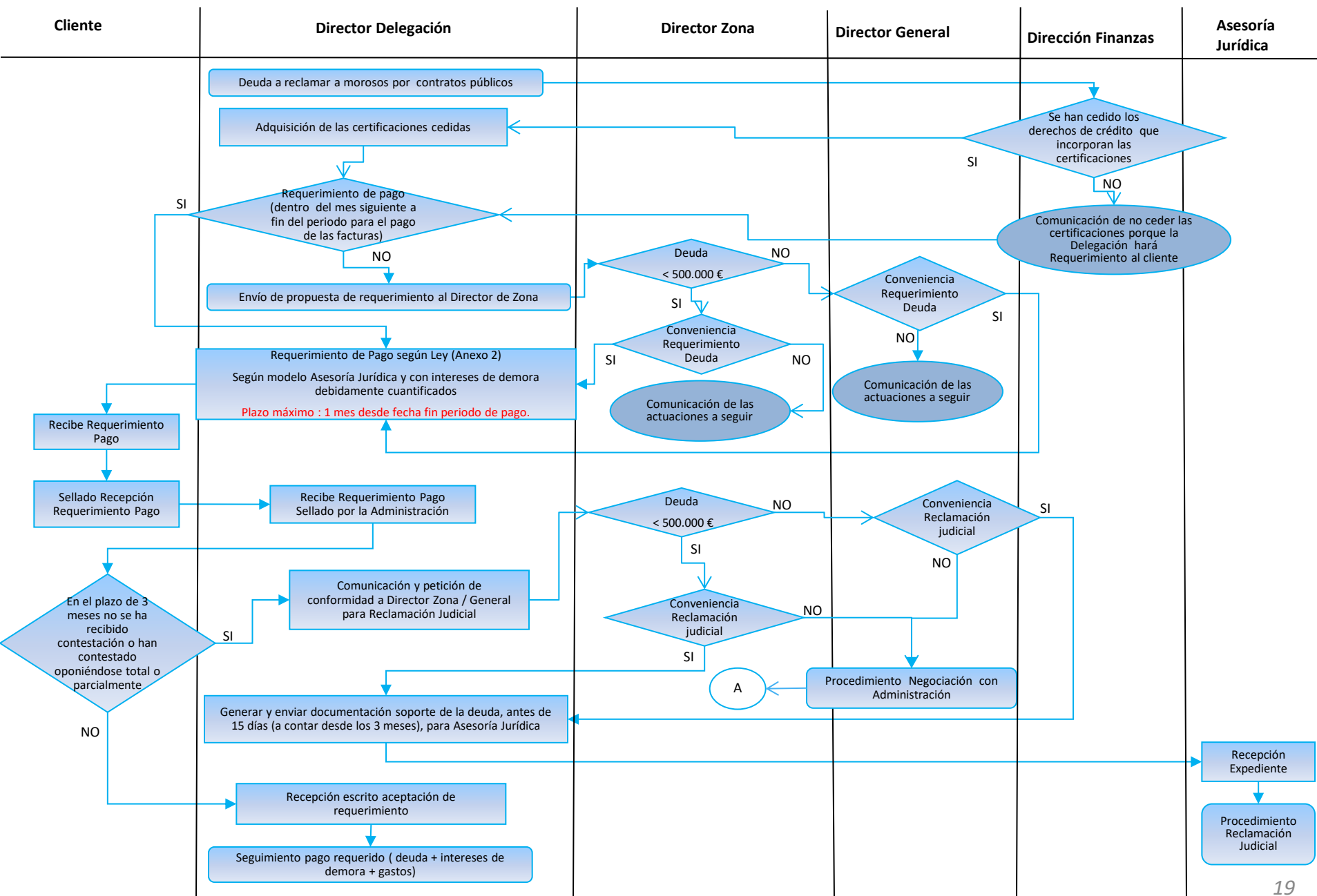
4

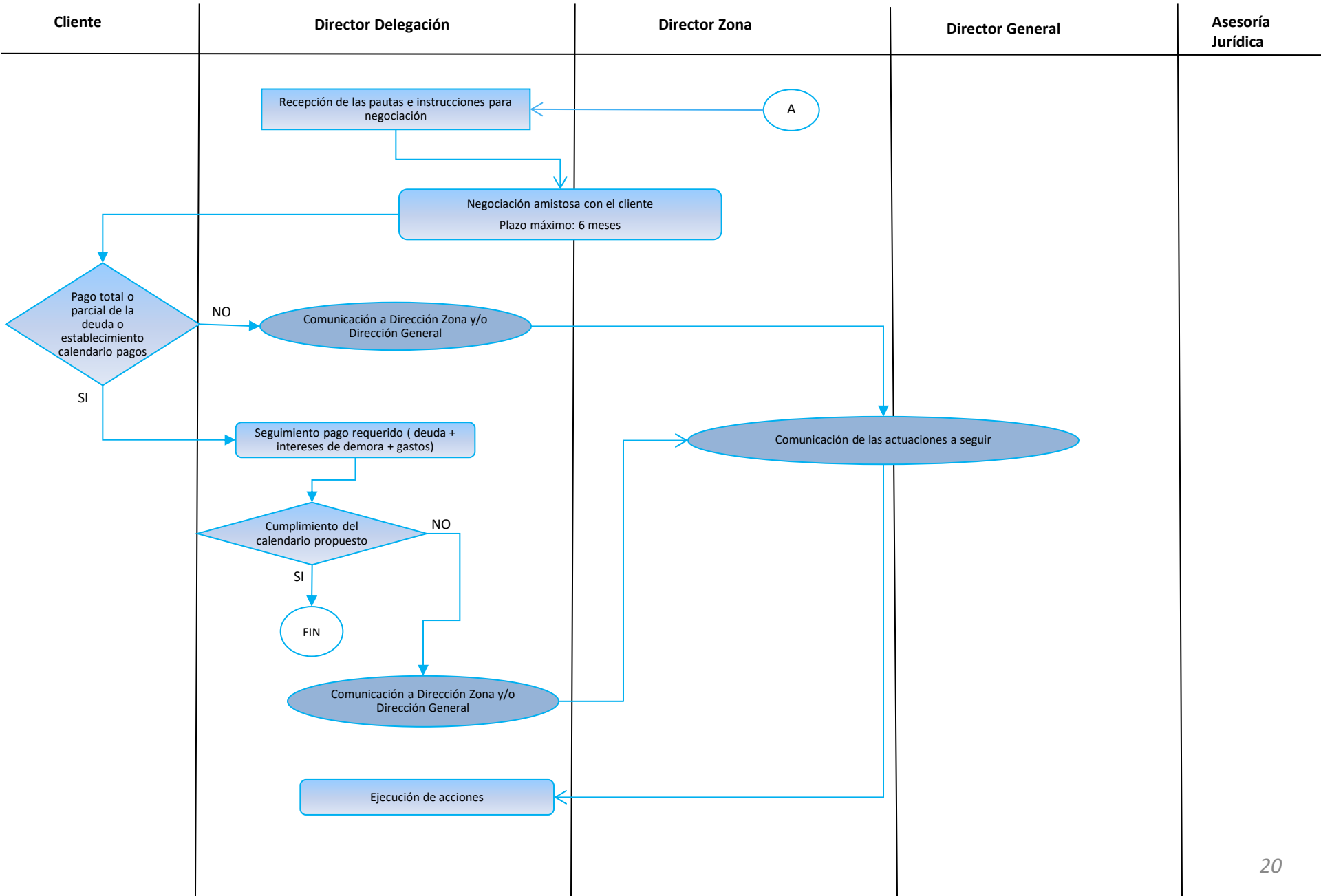


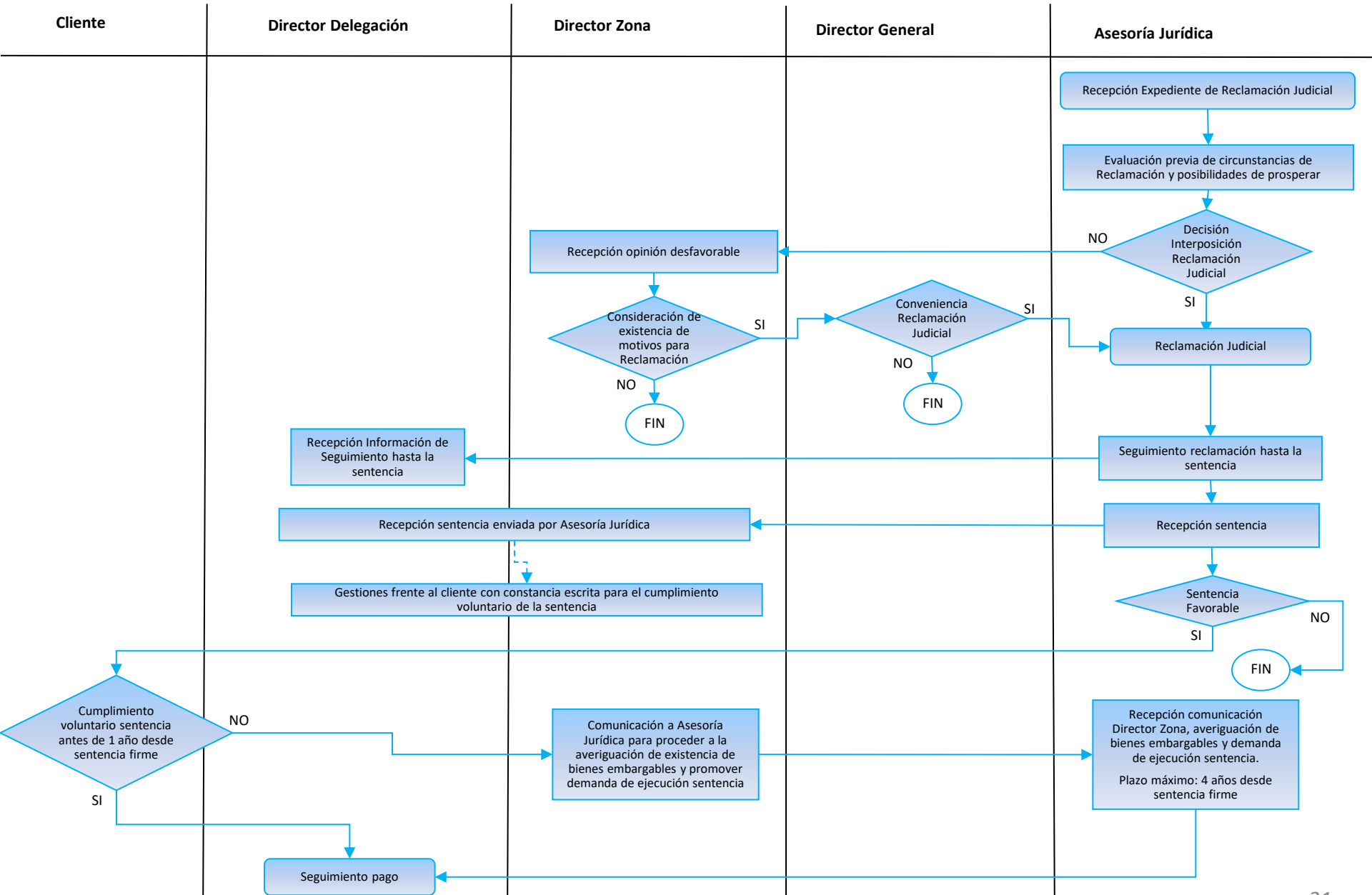












Aqualia

Anexo nº 1 (Página 16):

Requerimiento redactado por la Asesoría Jurídica por un conducto/ que permita acreditar su fecha de envío, contenido y recepción. En función de la mayor o menor importancia de la deuda las posibilidades de envío:

- Buofax con certificado de contenido y acuse de recibo,
- Carta remitida por conducto notarial,
- Requerimiento notarial.

Se debe practicar el requerimiento por procedimientos fehacientes, en vez de utilizar otros más informales (fax, correo ordinario o certificados), a fin de poder acreditar, en su momento, la reclamación planteada.

Anexo 2: Requerimiento a clientes públicos.

Pago de contratos:

I.- La administración tiene un plazo de treinta días para aprobar la certificación de obra o el documento que acredite conformidad de la prestación. Este plazo de 30 días se computa desde la entrega efectiva de los bienes o prestación del servicio o realización de la obra que se certifica.

II.- La Administración tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de las certificaciones de obra o de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados o servicios prestados. Evidentemente, para el pago, deberá generalmente haberse presentado la factura.

III.- El contratista tiene obligación de registrar la correspondiente factura en los 30 días siguientes a la entrega efectiva de los bienes o prestación del servicio o realización de la obra que se certifica; su no presentación, evidentemente, no permitiría en términos generales el pago de la misma y por tanto no nacerían intereses de demora para la Administración.

Puntualización al seguimiento de morosos en contratos privados (Páginas 15; 16; 17;18)

Es excepción al Procedimiento la Declaración del deudor en situación de concurso de acreedores en cualquiera de las fases del Procedimiento. Se procederá según la Norma General Sección 60, capítulo 70, apartado 4, insolvencia de un cliente deudor:

- Informar al Director General correspondiente y a la Secretaría General del saldo pendiente de cobro y características de nuestra relación con el concursado o quebrado. Los Servicios Centrales de la División afectada informarán de inmediato a todos los centros que pudieran tener relación con el concursado / quebrado.
- Suspender el trabajo o actividad que se desarrolle por cuenta del concursado/quebrado en espera de lo que se determine por el Juez sobre la vigencia o resolución del contrato.
- Abstenerse de firmar ningún tipo de documento con él.
- Recopilar los contratos y justificantes del crédito que necesitarán los Servicios Jurídicos para defender la inclusión del mismo en la masa de acreedores.
- Actuar en todo momento bajo la dirección de lo que indiquen los Servicios Jurídicos.

Puntualización al seguimiento morosos para clientes privados para el caso de que el incumplimiento de pago se produce cuando esté próxima la terminación de la obra o la finalización del servicio. (páginas 16 y 17)

- Los periodos de tiempo recogidos en el paso 1 del procedimiento se acortarán quedando reducidos al menos a la tercera parte.
- Además, se planteará este extremo a todos los Departamentos intervinientes en el procedimiento para el estudio y adopción de medidas cautelares diversas que, en la medida de lo posible, eviten, o palien, el eventual levantamiento, o distracción, de sus bienes por parte del cliente moroso

Páginas	V 20150501	V20170615			
1	X				
2		X			
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17	X				
18	X				
19	X				
20	X				
21	X				
22	X				