

Ciclo de cobranza

Cuando el cliente no ha hecho efectivo el pago de la factura en ninguno de los plazos previstos, se inicia el ciclo de cobranzas. Dicho ciclo pone en práctica una serie de procedimientos definidos en el régimen tarifario para la regularización de la/s deuda/s existente/s.

El Ciclo de Cobranzas está definido en el régimen tarifario y prevé dos vías de gestión de la mora según que el inmueble sea cortable o no cortable.

Círculo cortable

Este circuito prevé tres instancias, cada una de las cuales tiene un cargo asociado. Esos cargos se suman al importe original de la deuda:

Notificación de deuda: es la instancia inicial. Una vez vencidos los tres plazos de pago que contiene la factura, se notifica al cliente de su deuda y se le ofrece un plazo de diez días corridos para realizar el pago. Esta notificación se realiza mediante una constancia con aviso de entrega que puede abonarse en los bancos y demás entidades habilitadas para el pago.

Aviso de corte o restricción del servicio: cumplido el plazo establecido en la notificación de deuda y persistiendo el incumplimiento, se envía al cliente un telegrama simple o equivalente donde se le informa que de no hacer efectivo el pago dentro de los 5 corridos, se procederá al corte o restricción del servicio. Este aviso también puede abonarse en los bancos y demás entidades habilitadas para el pago.

Corte o restricción del servicio: si no se regulariza la deuda dentro del plazo previsto en el aviso de corte, y siempre que hayan transcurrido no menos de cuarenta y cinco días corridos desde el inicio de la mora, se puede proceder al corte o restricción del servicio. El corte es viable cuando se trata de usuarios no residenciales mientras que a los clientes residenciales se les realiza una restricción (por normativa se asegura un suministro de 50 litros por día al inmueble).

Finalmente, si el cliente aún no ha regularizado su situación hasta esa instancia, este circuito prevé un último aviso previo a la instancia de gestión extrajudicial o judicial.

Círculo no cortable

Los inmuebles no cortables son aquellos destinados a hospitales, sanatorios, clínicas, edificios de seguridad pública, cárceles o establecimientos similares, escuelas con subsidio estatal, inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal de la Ley 13512 (en la medida que la unidad funcional no tenga independizada la conexión y no se trate de facturación a consorcio) y todos aquellos inmuebles en los que por cualquier causa sea técnicamente imposible efectuar la restricción o corte.

Este circuito prevé tres instancias, que también contienen cargos asociados que se suman al importe original de la deuda:

Aviso de deuda: cumplidos los plazos de pago previstos en la factura, se envía al cliente carta con constancia de entrega donde se le informa la existencia de la deuda.

Este aviso puede abonarse en bancos o entidades habilitadas para el cobro.

Pre-aviso de acción judicial: transcurridos quince días del aviso de deuda y sin que la misma haya sido cancelada, se intimará el pago de la deuda por un plazo de diez (10) días corridos, preavisando el inicio de acciones judiciales en caso de subsistir la deuda. Esta intimación se realizará mediante telegrama simple o equivalente.

Aviso de acción judicial: una vez vencido el plazo de pago del anterior aviso y si la deuda continúa sin saldarse, se envía un nuevo aviso al cliente mediante telegrama simple o equivalente, el que también puede abonarse en entidades habilitadas. En el mismo se notifica al cliente que de no abonar la deuda dentro de los siguientes cinco (5) días corridos, se iniciarán las acciones judiciales.

La empresa dispone de planes de financiación para facilitar la regularización de deudas en instancias previas a acción judicial.

Acción judicial: tanto en el caso de los inmuebles cortables como los no cortables, la empresa podrá iniciar acciones judiciales en cualquier momento, siempre que persista la deuda y que hubieran transcurrido setenta y cinco (75) días corridos de mora.

En el caso de acciones judiciales, las notificaciones pertinentes se regirán por las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba o de la normativa que pudiera corresponder.