

	PROTOCOLO DE CARTERA PARA SOLICITUDES DE TERMINACIÓN DE CONTRATO.	CÓDIGO	GRC-OD-06
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	1/05/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	1 de 3

1 OBJETIVO

Establecer los requisitos y parámetros para la desvinculación de los usuarios.

2 ALCANCE

Inicia con la identificación de las cuentas que realizan una solicitud de desvinculación del servicio público de aseo hasta el cobro de la cartera generada posterior a la desvinculación por medio del documento pagaré en blanco.

3 NORMAS GENERALES

- Perspectiva ISO.
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.

4 DEFINICIONES

- **Acuerdo de Pago:** la facultad que tiene SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P de ofrecer a los usuarios, que presentan mora, la posibilidad de acordar un nuevo plazo de pago fraccionado, facilitando así la normalización de sus deudas. Esto se establece bajo condiciones definidas por la compañía, que incluyen el plazo, el descuento de intereses y el valor de la cuota mensual.
- **Cartera:** se define como, toda obligación originada por la prestación del servicio público domiciliario de aseo a favor de SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P para la gestión de la cartera o cartera gestionable, toda aquella que sea exigible y sobre la cual no curse limitación alguna o proceso que impida su tratamiento.
- **Recaudo:** actividad que comprende el pago de los usuarios, el reporte de los facturadores conjuntos y la información correspondiente al recaudo directo, que afecta el saldo total de cartera del usuario.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

	PROTOCOLO DE CARTERA PARA SOLICITUDES DE TERMINACIÓN DE CONTRATO.	CÓDIGO	GRC-OD-06
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	1/05/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	2 de 3

5 DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA SOLICITUD DE FINANCIACIÓN.

Clase de usuario	Documentos
Propietario, Arrendatario, Autorizado	* Certificado de Tradición y Libertad con vigencia inferior a 60 días * Fotocopia de Documento de Identidad o certificado de documento en trámite * Firma de Acuerdo de Pago - Firma de Pagaré - Carta de Instrucciones - Autorización tratamiento de datos (luego de la implementación del sistema comercial) * En caso de ser arrendatario: contrato de Arrendamiento (El plazo de la financiación no podrá exceder el término del contrato).
Personas Jurídicas	* Certificado de Tradición y Libertad no mayor a 60 días * Certificado de existencia y representación legal con matrícula mercantil vigente expedido por la Cámara de comercio del Domicilio de la persona jurídica con vigencia no mayor a 60 días. * El valor a financiar debe estar comprendido dentro del nivel de autorización que tiene el representante legal para comprometer a la persona jurídica * Fotocopia del Número de Identificación Tributaria (NIT) o RUT. * Fotocopia de Documento de Identidad o certificado de documento en trámite * Firma de Acuerdo de Pago - Firma de Pagaré - Carta de Instrucciones - Autorización tratamiento de datos (luego de la implementación del sistema comercial)
Entidades Oficiales	* Resolución o acta de nombramiento del representante legal por parte del Ente correspondiente * Fotocopia de Documento de Identidad o certificado de documento en trámite. * Certificado de Disponibilidad Presupuestal * Firma de Acuerdo de Pago - Firma de Pagaré - Carta de Instrucciones - Autorización tratamiento de datos (luego de la implementación del sistema comercial)

Acuerdo de Pago

ACUERDO DE PAGO DESVINCULACIÓN ANTICIPADA SERVICIO PÚBLICO DE ASEO SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.					
Tipo de Acuerdo	Cuota Inicial	Plazo Mínimo	Plazo Máximo	Plazo de Vencimiento	Tasa de Financiación
Acuerdo de pago a 2 cuotas desvinculación anticipada	0%	0 mes	2 meses	60 días	0%

6 CONSIDERACIONES

- El suscriptor o usuario (directamente o por medio de apoderado), debe presentar solicitud ante el prestador, en la cual manifiesta su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, contemplado en el contrato de condiciones uniformes de aseo, el cual no podrá ser superior a dos meses.
- Si actúa a través de apoderado o representante debe acreditarse la información que dé cuenta de tal hecho; la cual podrá ser negada, en caso de no comprobarse la condición en la que actúa.
- El usuario podrá autorizar por escrito al nuevo prestador para que solicite la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, cumpliendo con los demás requisitos establecidos.

	PROTOCOLO DE CARTERA PARA SOLICITUDES DE TERMINACIÓN DE CONTRATO.	CÓDIGO	GRC-OD-06
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	1/05/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	3 de 3

- Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otro prestador que realice las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma área donde se localice el bien o inmueble. Para esto será suficiente con adjuntar constancia del nuevo prestador del servicio público, donde manifieste la disponibilidad de la prestación de este, identificando el predio que será atendido al momento de celebrar el nuevo contrato o acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad
- Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con el prestador al cual se solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago con el mismo respecto de las obligaciones económicas a su cargo.
- Si a la fecha de la solicitud de la terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, deberá acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato.
- El acuerdo de pago se suscribe por medio de un pagaré , a nombre del solicitante y que asume la responsabilidad del título valor futuro de las facturas posteriores a la solicitud aprobada de desvinculación.
- La gestión de recaudo de los acuerdos firmados de desvinculación se realizará de forma directa notificando cuales son los medios de pago disponibles para el pago o a través del facturador conjunto como habitualmente se realiza.
- Luego de recibido el respectivo pago y quedando la cuenta contrato que vinculaba al usuario sin deuda alguna se notifica la destrucción de dicho pagaré asegurando que no quedan valores pendientes.

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN NO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	1/05/2023	Analista de cartera	Versión original
2	14/10/2025	Jefe Nacional de cartera	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Jefe Nacional de cartera	Revisó: Director de Mercado Regulado Jefe Nacional de Facturación
Aprobó: Director Nacional de Recaudo y Cartera	

COPIA CONTROLADA: SI NO