

**OFICINA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO*****ORDEN ADMINISTRATIVA***NÚMERO: OA-2009-06DISTRIBUCIÓN: “D”FECHA: 26 de junio de 2009**ASUNTO: POLÍTICAS DE DEPÓSITOS Y FIANZAS EN SOLICITUDES DE SERVICIO****PROPÓSITO:**

El objetivo es mantener un control en el sistema de cobros de Depósitos y Fianzas en las solicitudes de servicio bajo las políticas redefinidas.

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:**

La finalidad de mantener este control, es estandarizar el proceso a seguirse respecto a estas políticas en todas las Oficinas de Servicio al Cliente. Además de proporcionar detalladamente las determinaciones acordadas bajo el nuevo sistema a implantarse.

**DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

1. Depósitos- cantidad de dinero establecida por la Autoridad que le exigimos al cliente para iniciar un servicio.
2. Fianzas- documento que expiden compañías de seguros que le solicitamos al cliente para iniciar un servicio como garantía de compromiso de pago en el momento que éste incumpla.

**RESPONSABILIDADES:**

1. El Director de Servicios al Cliente es responsable de la administración y cumplimiento de esta Orden Administrativa.
2. Los Oficiales y Asesores Técnicos de Servicios al Cliente son responsables de monitorear el cumplimiento de las políticas de fianzas y depósitos en sus respectivas regiones o áreas de responsabilidad.
3. Los Supervisores y Gerentes de Servicios al Cliente son responsables de:

- a. Realizar el cálculo de la fianza, de acuerdo a las determinaciones establecidas en este documento.
  - b. Buscar en el sistema las organizaciones comparables en términos de magnitud para determinar el consumo estimado y así precisar el monto a solicitar como fianzas a clientes nuevos.
  - c. El manejo y envío al Directorado de Servicio al Cliente en SEDE, de todos los documentos de fianza entregados en su respectiva Oficina de Servicio al Cliente.
  - d. Orientar al cliente respecto a cuanto tiempo y a donde debe enviar el documento de fianza una vez otorgado por la compañía aseguradora.
4. El empleado designado por el Director de Servicios al Cliente, es responsable del control y custodia de los documentos de fianza. Dichos documentos se conservarán en el archivo del Directorado de Servicio al Cliente en SEDE.

#### DISPOSICIÓN GENERAL TRANSITORIA

Para que la implantación de esta Orden Administrativa sea más efectiva, estaremos observando el efecto de su aplicación durante los próximos tres meses a partir de ser aprobada y firmada por el Presidente Ejecutivo. Luego de hacer los ajustes pertinentes procederemos a revisarla y someterla a la firma del Presidente Ejecutivo.

#### DETERMINACIÓN

##### FIANZAS

1. La fianza a solicitar será el equivalente de dos (2) periodos de consumo; es decir, cuatro veces su facturación mensual y no deberá ser menor de \$ 5,000.00
2. Se requerirá al Asegurador de la Fianza que notifique los casos de cancelación de póliza, por correo certificado tanto a la Oficina de Servicio al Cliente, como al Directorado de Servicio al Cliente en SEDE; con el objetivo de diligenciar a tiempo el cobro de cualquier balance pendiente y requerir otra garantía al cliente.
3. Al momento de determinar el monto a solicitar como fianza a clientes nuevos, el Supervisor o Gerente de Servicios al Cliente buscará en el sistema las organizaciones comparables en términos de magnitud para determinar el consumo estimado. Por ejemplo: si es un hotel de 50 habitaciones, buscará el promedio de consumo de hoteles con esa cantidad de habitaciones y otras características similares al cliente para el cual se está determinando la fianza a solicitar.

Se solicitará un monto adicional de 10% de fianza a clientes morosos, al momento de renovar la misma.

4. Las instituciones (comercios, industrias u otro tipo de organización) para los cuales el agua sea indispensable para proveer servicio sólo se aceptarán fianzas de compañías de seguro autorizadas. Dentro de este grupo se considerarán:
  - a. Hospitales
  - b. Hogares de ancianos
  - c. Hoteles
  - d. Condominios con contador maestro (aplica sólo al contador maestro)
  - e. Clientes los cuales el diámetro del contador sea mayor de 2" y el consumo sea mayor que 3,000 m<sup>3</sup> mensuales (no aplica a Gobierno)
  - f. Cadenas de comidas rápidas
  - g. Franquicias de restaurantes
  - h. Cafeterías
  
5. Si el cliente no tiene el documento de fianza que proveen las compañías aseguradoras, y necesita un documento modelo, se le proveerá el documento Fianza Sobre Contrato de Servicio de Agua y Alcantarillado como Guía. (Ver Apéndice)
  
6. Podrán garantizar su cuenta contrato mediante el pago de fianza las organizaciones que presenten documentación que evidencie solicitud de préstamo como pequeño negocio. Incluyendo del Gobierno Federal (Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa y otros), Municipios, Banco de Desarrollo Económico, entre otros.
  
7. La fianza aplicará a cualquier tipo de servicio que pueda ser facturado por la Autoridad en la factura regular del cliente.

## DEPÓSITOS

### I. Clientes residenciales

a. Residenciales Públicos	\$ 75.00
b. Servicio de Agua o Alcantarillado	\$ 60.00
c. Servicio de Agua y Alcantarillado	\$ 75.00

### II. Clientes comerciales e instituciones operando sin fines de lucro- No utilizan agua para servicio (seco)

a. Servicio de Agua o Alcantarillado	\$ 200.00
b. Servicio de Agua y Alcantarillado	\$ 250.00

### III. Clientes comerciales utilizan agua para servicio

a. Servicio de Agua o Alcantarillado	\$ 500.00
b. Servicio de Agua y Alcantarillado	\$ 500.00

IV. Vaquerías e industrias con consumo <3,000 m<sup>3</sup>

- |                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| a. Servicio de Agua o Alcantarillado | \$ 500.00  |
| b. Servicio de Agua y Alcantarillado | \$1,000.00 |

## V. Sistemas contra incendio

- |  |           |
|--|-----------|
| a. "Sprinklers", bocas de incendio y otros | \$ 200.00 |
|--|-----------|

Ningún Gerente o Supervisor de Servicios al Cliente está autorizado a modificar los montos establecidos para los depósitos.

**CARTAS DE CRÉDITO**

Si el cliente presenta la opción de una Carta de Crédito como garantía para que la Autoridad le provea servicios, ésta será evaluada por el Gerente de la Oficina de Servicio al Cliente. La Autoridad, representada por el Gerente, se reserva el derecho de aceptarla o no.

**TRANSFERENCIAS**

Se actualizará el depósito o fianza de acuerdo con la política vigente para el tipo de cuenta que está activando o tiene activa el cliente.

**VIGENCIA**

Esta Orden Administrativa tiene vigencia inmediata y deja sin efecto el memorando ejecutivo de 24 de febrero de 1992 y todas las comunicaciones que se hayan cursado sobre este particular.

APROBADO POR:



Ing. José R. Ortiz Vázquez  
Presidente Ejecutivo

7/10/2009

Fecha de Aprobación

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO

**FIANZA NUM.** \_\_\_\_\_

**FIANZA SOBRE CONTRATO DE SERVICIO DE AGUA y ALCANTARILLADOS**

**FECHA DE EFECTIVIDAD** \_\_\_\_\_

1. Nosotros, \_\_\_\_\_  
 como principal y \_\_\_\_\_, una corporación autorizada a hacer negocios en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, como Asegurador, por la presente nos obligamos a favor de la **Autoridad de Acueductos y Alcantarillados**, una Corporación Pública del Estado Libre Asociado, como Beneficiario, por la suma de \_\_\_\_\_ ( \$ \_\_\_\_\_ ) por el pago de cuya suma , a su fecha, fielmente nos obligamos personalmente así como a nuestro herederos , albaceas mandatarios, administradores, cesionarios y sucesores, cada uno de por sí o en conjunto.
  
2. Esta obligación se constituye como una condición de un contrato para el servicio de de agua y alcantarillados suscrito entre el beneficiario y el principal, fechado en \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_. La obligación garantiza el pago por el consumo de agua, utilización – descarga en el alcantarillado, equipo, accesorios o aditamentos y toda obligación económica y accesoria relacionada con el servicios de agua y/o alcantarillado ofrecidos por el Beneficiario al Principal, comenzando el \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_\_, cuyo contrato(s) aquí referido se hace formar parte de este contrato íntegramente como si fuese escrito literalmente por todo el tiempo que el principal mantenga dicho(s) servicio(s) en tal (es) localidad(es) ubicada(s) en:

Dirección	Cuenta

3. Este contrato se entenderá estar condicionado por y sujeto a todas las Reglas y Reglamentos de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados que existen o pueden existir en el futuro relativas y aplicables al Contrato de Servicios entre el Principal y Beneficiario, cuyas reglas y reglamentos se hacen formar parte de esta fianza en garantía de contrato de servicio como si se transcribiera aquí literalmente.
  
4. Esta fianza será ejecutable, y el Asegurador pagará prontamente al Beneficiario cualesquiera sumas que le sean reclamadas cuando el Principal incurra en mora en pago de sus facturas vencidas y el hecho que el Beneficiario no haga una o más de tales reclamaciones cuando ocurra tales retrasos, no constituirá renuncia

del Beneficiario para hacer tal (es) reclamación (es) cuando luego del Principal, incurra en atrasos subsiguientes.

5. El Asegurador vendrá obligado al pago de las sumas objeto de esta Fianza en cualquier tiempo con sujeción sólo a las leyes de prescripción aplicables al Principal, renunciando el asegurador a cualesquiera otros términos de prescripción o caducidad relativa al Contrato de Fianza.
6. El Beneficiario, cuando el Asegurador lo requiera, le informara con diligencia razonable el estado de cuenta del Principal bajo el Contrato de Servicio de Agua y/o Alcantarillado. El Aviso del último estado de la cuenta del Principal bajo el Contrato de Servicio de Agua y/o Alcantarillado será aviso suficiente a tal fin
7. Este contrato puede ser cancelado en cualquier tiempo, previo aviso escrito de sesenta (60) días a la otra parte, como sigue:
  - A. Por el Asegurador al Beneficiario por cualquier causa, o sin causa, en cuyo caso la responsabilidad del asegurador se extenderá hasta sólo el vencimiento de dichos sesenta días.
  - B. Por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, si el récord refleja que el servicio utilizado por el Principal ha aumentado en tal forma que este Contrato de Fianza resulte ya insuficiente disponiéndose que en tales casos el Principal y el Asegurador podrán, dentro de los sesenta días a partir de la fecha del aviso, suscribir y remitir al Beneficiario un endoso aumentando la cuantía de este Contrato de Fianza a aquella suma que se estime adecuada. La cancelación de este Contrato de Fianza por el Beneficiario no constituirá renuncia de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados para reclamar del Asegurador cualquier suma adecuada por el Principal hasta la fecha de cancelación y dentro de los límites de este contrato.
  - C. El Aviso de Cancelación se entregará personalmente o se enviará por correo certificado con acuse de recibo. Cuando la cancelación sea hecha por el Asegurador, el aviso de cancelación se tendrá que entregar personalmente o tendrá que enviarse por correo certificado con acuse de recibo a la dirección del Área de Servicios al Cliente- Región -Sede del Beneficiario que administra la cuenta del Principal. Si se trata de una Fianza global que garantiza cuentas correspondientes a diferentes regiones, el aviso de cancelación se entregará o enviara a la atención del Director de Servicios al Cliente, Región Central. En cualquiera de ambos casos copia de aviso de cancelación será enviada al Principal.

- 8. En caso que el Principal cumpla fielmente cada una y todas la obligaciones bajo el Contrato de Servicio de Agua y/o Alcantarillado, en la forma, tiempo, manera especificadas en dicho Contrato, y pague y reembolse el Beneficiario cualesquiera créditos, pérdidas o daños que el Beneficiario favorezcan como resultado de cualquier retraso o incumplimiento del Principal; entonces este Contrato de Fianza se tendrá por no ejecutable; de lo contrario permanecerá en toda fuerza y vigor.
- 9. La Aseguradora no será responsable de suma alguna en exceso del importe de esta fianza y podrá subrogarse en lugar y grado del Reclamante para resarcirse de la suma que haya pagado en virtud de esta fianza.

En testimonio de lo cual, las partes arriba obligadas suscriben este instrumento bajo los correspondientes sellos oficiales hoy \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, insertándose y estampándose con el nombre y sello corporativo y otorgado por los oficiales autorizados en sus cuerpos directivos.

\_\_\_\_\_  
PRINCIPAL

\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE

\_\_\_\_\_  
(DIRECCION)

POR: \_\_\_\_\_  
(TITULO)

\_\_\_\_\_  
ASEGURADOR

\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE

\_\_\_\_\_  
DIRECCION

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE DE LA AAA  
BENEFICIARIO