



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**Reglamento Interno para la Prestación de Servicios
de Agentes Recaudadores**

**Reglamento aprobado N0 149 lunes 6 agosto 2007
Modificaciones en la Gaceta No 240 miércoles 14 diciembre 2011**

CONTENIDO

CONTENIDO	2
Capítulo I	3
Objetivos.....	3
Glosario	3
Capítulo II.....	4
Disposiciones Generales.....	4
Capítulo III	5
Requisitos del Agente Recaudador	5
Capítulo IV	7
Selección de Agente Recaudador y Formalización del contrato	7
Capítulo V.....	8
Garantía de Cumplimiento	8
Capítulo VI	9
Deberes y derechos del Agente Recaudador	9
Capítulo VII.....	11
Comisión.....	11
Capítulo VIII.....	12
Control de Agentes Recaudadores	12
Capítulo IX	13
Multas por defectos en la Ejecución	13

Reglamento de Prestación de Servicios Agentes Recaudadores

Capítulo I

Objetivos

Artículo 1- El presente Reglamento define y regula la relación contractual entre el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y sus Agentes Recaudadores Externos y establece los derechos y obligaciones de las partes, todo de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. El presente reglamento forma parte de todo contrato de recaudación que se llegue a suscribir entre AyA y el Agente Recaudador.

Artículo 2- El siguiente glosario expresa el sentido en que debe entenderse algunas de las principales expresiones que se utilizan en el presente reglamento.

Glosario

Addendum: Documento contractual que modifica el contrato principal firmado entre las partes.

Agente Recaudador Externo: Persona Física mayor de edad o jurídica de derecho público o privado contratada por AyA, para brindar el servicio de recaudación de cobro de recibos y/o comprobantes de ingreso.

Archivo tipo Texto: Archivo con un formato delimitado por comas, utilizado por el Sistema de Conectividad.

AyA: Siglas que representan al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

Cliente: Persona que utiliza los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que brinda AyA.

Cobro no aplicado: Cancelación realizada por el cliente en cualquier agencia recaudadora y que por algún motivo no se ha reflejado en el sistema.

Comisión: Pago que realiza AyA a un agente recaudador por la Prestación del servicio de Recaudación, con fundamento en el contrato y el artículo 35 de este Reglamento.

Comprobante de pago: Documento que se le entrega al cliente, como prueba de la cancelación de los servicios que brinda AyA.

Conectividad: Medio de comunicación por el cual el agente recaudador ingresa la información de los servicios pendientes de cobro a AyA.

Contrato: Acuerdo entre personas físicas o Jurídicas establecido legalmente, por el que se determina derechos y obligaciones para las partes.

Desconexión del servicio: Interrupción del suministro de agua potable por la falta de pago de la última factura mensual vencida.

Depósito o transferencia electrónica: Cantidad de dinero que el recaudador está obligado a depositar o transferir de conformidad con el Reglamento de Prestación de Agentes Recaudadores, por concepto de recaudación.

Fecha de vencimiento: Es la fecha límite de pago para que los clientes procedan a la cancelación del servicio prestado en los agentes recaudadores autorizados para este fin, sin cargo de multa.

Estimación del Contrato: Es el monto mensual de la comisión estimada que recibirá el Agente Recaudador anualmente, multiplicado por 48 meses.

Garantía Colateral: Es el medio de caución o garantía adicional brindado por el agente recaudador, con el

objeto de garantizar el reintegro oportuno de la recaudación recibida. Dicha garantía responde por cualquier incumplimiento en el depósito oportuno de la recaudación y debe suscribirse por el promedio de diez días de recaudación aproximada tratándose de agentes recaudadores nuevos y ajustarse a las formas de rendir garantías que prescriben la de la Contratación Administrativa y su Reglamento.

Garantía de cumplimiento: Es el medio de caución o garantía ordinario brindado por el agente recaudador, con el objeto de garantizar el cumplimiento cabal de todas las obligaciones asumidas por éste mediante la firma del contrato. Dicha Garantía responde por cualquier daño o perjuicio causado a AyA por el incumplimiento del contratista y debe ser de un 10 % de la estimación del contrato, tratándose de agentes recaudadores nuevos y ajustarse a las formas de rendir garantías que prescriben la de la Contratación Administrativa y su Reglamento.

Infraestructura Tecnológica: Cualquier componente de AyA ya sea equipo, base de datos, aplicación y otros.

Multa por defectos en la ejecución: Suma de dinero que está obligado a pagar el agente recaudador a AyA, como indemnización por haber incurrido dicho agente recaudador externo, en alguna de las conductas señaladas en el artículo 39 de este Reglamento.

Multa por desconexión del servicio: Comprende los costos en que incurre la Institución al desconectar el sistema interno propiedad del cliente, de la red principal de AyA.

Recibo por servicio: Documento donde se muestra los montos y conceptos por el servicio otorgado a los clientes, además incluye otra información adicional, como fecha de vencimiento, período de facturación, tarifa, número de identificación del servicio y número de medidor, lectura, entre otros.

Registro de Agentes Recaudadores: Base de datos en medio electrónico y documentario, que contiene la lista de agentes recaudadores externos actualmente contratados por AyA y los que posteriormente funjan como tales después de aprobada su solicitud con base en este Reglamento.

Responsable Control Agentes recaudadores: Funcionario competente que tiene a cargo la responsabilidad de la supervisión del cumplimiento contractual de la gestión de los Agentes Recaudadores, de acuerdo a la Ley de la Contratación Administrativa y su reglamento, el presente reglamento, el Contrato y el Manual de Políticas para la prestación de Servicios de Agentes Recaudadores.

Tarifa de desconexión y Reconexión: Rubro que se cobra al Agente Recaudador por errores o inconsistencias en los depósitos e información remitida y el cliente se ve afectado por la suspensión del servicio.

Capítulo II

Disposiciones Generales

Artículo 3- El Instituto está facultado para realizar estas contrataciones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 inciso b) de la Ley Constitutiva del AyA y la autorización para contratación directa otorgada por la Contraloría General de La República, con fundamento en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

Artículo 4- Acueductos y Alcantarillados, facilitará a sus clientes la cancelación de los servicios que brinda, por medio de la contratación de personas físicas o jurídicas, de derecho público o privado como Agentes Recaudadores Externos, a Nivel Nacional.

Artículo 5- El Agente Recaudador estará obligado a brindar un servicio de calidad, continuidad en horario y tiempo, durante la vigencia del contrato. AyA controlará el cumplimiento de lo anterior a través de lo dispuesto en la Ley de la Contratación Administrativa y su Reglamento, el presente reglamento, el Contrato, Manual de Políticas para la Prestación de Servicios de Agentes Recaudadores y los criterios de conveniencia institucional de acuerdo a sus intereses y planes desarrollo.

Para la prestación del servicio por parte del agente recaudador, serán aplicables en lo que corresponda los principios establecidos en la Ley 8220, Ley de "Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos+.

Artículo 6- Cualquier persona física o jurídica, de derecho público o privado, podrá solicitar en cualquier momento a AyA, su aceptación como agente recaudador de AyA a nivel Regional o Nacional. La aprobación de dicha solicitud depende del cumplimiento de los requisitos establecidos en este reglamento y el Manual de Políticas para la Prestación de Servicios de Agentes Recaudadores.

Artículo 7- El plazo de estos contratos será por un año, pudiendo prorrogar cada año por un plazo de cinco años, si ninguna de las partes manifiesta por escrito su decisión de no continuar con la contratación al menos un mes antes de su vencimiento. Es obligación del encargado de agentes recaudadores la supervisión de estos contratos en cada Región y del Encargado Comercial, analizar y determinar de acuerdo al desempeño del agente recaudador y a las necesidades de ésta la conveniencia o no de continuar con dicha relación contractual, al menos un mes antes al vencimiento de cada año de contrato.

Capítulo III

Requisitos del Agente Recaudador

Artículo 8

8.1 CONDICIONES GENERALES: Cualquier ciudadano o persona jurídica de derecho público o privado, que cumpla con los requisitos que a continuación se indican, podrá solicitar a AyA la inclusión en el Registro de Agentes Recaudadores y por tanto, se le autorice a brindar este servicio bajo las condiciones señaladas en el presente reglamento. El instituto estudiará las ofertas de servicio para determinar si cumplen con los requisitos estipulados en el presente Reglamento y determinará por resolución motivada su aceptación o rechazo, dejando a discreción de la Institución la plataforma de servicios que más le convenga a sus intereses.

Solamente podrán ser agentes recaudadores externos, aquellas personas físicas que sean mayores edad, o personas jurídicas como sociedades, asociaciones, fundaciones, sindicatos, cooperativas, colegios profesionales, etc. que se encuentren inscritas, debidamente en el Registro Público, Sección Mercantil, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o Ministerio de Justicia, según corresponda y posean uno o varios establecimientos comerciales, que deseen ofrecerlos para la prestación del servicio. También podrán serlo los entes de derecho público, al amparo de la excepción que contempla el artículo 2 inciso c) de la Ley de la Contratación Administrativa y su Reglamento los cuales deberán también cumplir con los requisitos y trámites que se establecen en el presente Reglamento.

En lo que corresponda la petición escrita deberá cumplir con los requisitos que establece el artículo 285.1 de la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 285.-

1. La petición de la parte deberá contener:

- a) Indicación de la oficina a que se dirige;**
- b) Nombre y apellidos, residencia y lugar para notificaciones de la parte y de quien la representa;**
- c) La pretensión, con indicación de los daños y perjuicios que se reclamen, y de su estimación, origen y naturaleza;**
- d) Los motivos o fundamentos de hecho; y**
- e) Fecha y firma.**

2. La ausencia de los requisitos indicados en los numerales b) y c) obligará al rechazo y archivo de la petición, salvo que se puedan inferir claramente del escrito o de los documentos anexos.

3. La falta de firma producirá necesariamente el rechazo y archivo.

8.2 Persona Física:

- a. La solicitud deberá indicar el nombre completo, número de cédula de identidad, estado civil, profesión u oficio y domicilio del solicitante, nombre y dirección exacta del negocio o establecimiento comercial donde se prestará el servicio y lugar para oír notificaciones, dentro del Cantón donde tiene su asiento la Sede Regional o bien un Fax.
- b. Presentar fotocopia certificada de la cédula de identidad y de la patente municipal que lo faculta para tener abierto el establecimiento comercial.
- c. Presentar declaración jurada ante el notario público, indicando que durante los últimos diez años no ha sido condenado en Costa Rica por delitos contra la propiedad, la buena fe de los negocios, contra la confianza pública, contra la autoridad pública o la administración de justicia, que cuenta con al menos dos años de ejercicio del comercio a nivel nacional o en la zona donde se ubica el negocio, que a la fecha de su declaración ni durante el último año anterior, ha sido objeto de procesos judiciales por insolvencia, que es una persona de reconocida honorabilidad, de buenas costumbres y apto para contratar con AyA.
- d. Describir en su solicitud la infraestructura con que cuenta, especialmente en lo que tiene que ver con espacio físico disponible, mobiliario y equipo.
- e. Describir en su solicitud la seguridad del área, mecanismos de custodia y control que aplicará, medios de traslado o depósito de los dineros recaudados.
- f. Indicar expresamente el personal con que cuenta para la atención del servicio.
- g. Indicar su horario de atención y en todo caso, comprometerse expresamente a brindar el servicio por un tiempo mínimo de ocho horas al día.
- h. Manifiestar expresamente en su solicitud su voluntad de cumplir en todo momento con el presente Reglamento, el Manual de Políticas para la Prestación de Servicio de Agentes Recaudadores y el contrato a suscribir y presentar en su debido momento la garantía de cumplimiento y/o colateral y cumplir con todas las disposiciones que AyA emita para la mejor prestación del servicio.
- i. Presentar declaración jurada de que el oferente se encuentra al día en el pago de los impuestos en Costa Rica.
- j. Presentar declaración jurada indicando no estar inhibido para contratar con la Administración Pública de conformidad con el artículo 22 de la Ley de Contratación Administrativa.
- k. Certificación de que el oferente se encuentra al día en el pago de las obligaciones Obrero Patronales Caja Costarricense del Seguro Social, (en adelante CCSS), o bien, que tiene arreglo de pago aprobado por esta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. De no presentarse dicha certificación se deberá proceder de acuerdo al artículo 65 inciso C, del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa. En caso de no ser patrono, demostrar que en su calidad de trabajador independiente se encuentra al día con las cuotas de la CCSS. Dicha certificación deberá demostrar que se encuentra inscrito, activo y al día a la fecha de la apertura de ofertas. Esta obligación se extenderá también a los terceros, cuyos servicios subcontrate el concesionario o contratista, quien será solidariamente responsable por su inobservancia. Lo anterior, de conformidad con la Resoluciones de la Contraloría general de la República DCA-4186 del 12 de diciembre del 2007 y RDCA-090-2008 del 07 de marzo del 2008, así como la ley 8908 del 8 de febrero del 2011, la cual reforma el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS y publicada en la gaceta del pasado 07 de marzo del 2011. El encargado de agentes recaudadores podrá solicitar periódicamente la respectiva constancia a la CCSS, para verificar que se encuentra al día con el pago de las obligaciones obrero patronales.

8.3 Personas Jurídicas:

- a. La solicitud deberá indicar el nombre completo, número de cédula de identidad, estado civil, profesión u oficio, domicilio del representante de la persona jurídica que hace la solicitud, nombre, dirección exacta del negocio o establecimiento comercial donde se prestará el servicio y lugar para oír notificaciones dentro del Cantón donde tiene su asiento la Sede Regional o bien un Fax.

- b. Presentar fotocopia certificada de la cédula de identidad del representante, de la cédula jurídica vigente de la persona jurídica solicitante y de la patente municipal que lo faculta para tener abierto el establecimiento comercial.
- c. Presentar declaración jurada indicando que la persona jurídica solicitante ni sus representantes, socios o asociados, se encuentran inhabilitados para contratar con la administración pública de conformidad con el artículo 22 de la Ley de Contratación Administrativa.
- d. Aportar la certificación de la personería jurídica del representante de la persona jurídica solicitante, de la propiedad y naturaleza de las acciones o cuotas, según corresponda. En el caso de las personas jurídicas que por su naturaleza carezcan de estos documentos, tales como asociaciones, fundaciones o sindicatos, deberán presentar documento idóneo que demuestre la composición de su organización.
- e. Describir en su solicitud la infraestructura con que cuenta, especialmente en lo que tiene que ver con espacio físico disponible, mobiliario y equipo.
- f. Describir en su solicitud la seguridad del área, mecanismos de custodia y control que aplicará y medios de traslado o depósito de los dineros recaudados.
- g. Indicar expresamente el personal con que cuenta para la atención del servicio.
- h. Indicar su horario de atención y en todo caso comprometerse expresamente a brindar el servicio por un tiempo mínimo de ocho horas al día.
- i. Manifiestar expresamente en su solicitud su voluntad de cumplir en todo momento con el presente Reglamento, el Manual de Políticas para la Prestación de Servicios a Agentes Recaudadores y el contrato a suscribir y presentar en su debido momento la garantía de cumplimiento y/o colateral; y cumplir con todas las disposiciones que AyA emita para la mejor prestación del servicio.
- j. Presentar declaración jurada de que el oferente se encuentra al día en el pago de los impuestos en Costa Rica.
- k. Para ofertas nacionales: presentar certificación de naturaleza y propiedad de las acciones o cuotas con vista en el libro de accionistas o cuotistas en original o copia certificada.
- l. Certificación de que el oferente se encuentra al día en el pago de las obligaciones Obrero Patronales Caja Costarricense del Seguro Social, (en adelante CCSS), o bien, que tiene arreglo de pago aprobado por esta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. De no presentarse dicha certificación se deberá proceder de acuerdo al artículo 65 inciso C, del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa. En caso de no ser patrono, demostrar que en su calidad de trabajador independiente se encuentra al día con las cuotas de la CCSS. Dicha certificación deberá demostrar que se encuentra inscrito, activo y al día a la fecha de la apertura de ofertas. Esta obligación se extenderá también a los terceros, cuyos servicios subcontrate el concesionario o contratista, quien será solidariamente responsable por su inobservancia. Lo anterior, de conformidad con la Resoluciones de la Contraloría general de la República DCA-4186 del 12 de diciembre del 2007 y RDCA-090-2008 del 07 de marzo del 2008, así como la ley 8908 del 8 de febrero del 2011, la cual reforma el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS y publicada en la gaceta del pasado 07 de marzo del 2011. El encargado de agentes recaudadores podrá solicitar periódicamente la respectiva constancia a la CCSS, para verificar que se encuentra al día con el pago de las obligaciones obrero patronales

En el caso de la prestación de servicios por conectividad el solicitante deberá además describir los elementos tecnológicos con que contará para brindar ese servicio.

Todas las solicitudes serán presentadas al Director de la Región correspondiente, quién las trasladará al funcionario que éste designe, como Encargado del Control de Agentes Recaudadores de la región, para que las estudie, verifique y recomiende su aceptación o rechazo. Cuando las solicitudes se presenten en forma incompleta se pedirá al solicitante su subsanación dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes, si la prevención no es atendida, se procederá a su archivo de plano, sin perjuicio de que el solicitante pueda formular otra petición en cualquier otro momento. El plazo de AyA para manifestarse sobre el rechazo o aceptación de la solicitud será de un mes calendario, contado a partir de la presentación de la solicitud o del momento en que se corrigieron los defectos encontrados en ésta.

El Instituto se reserva el derecho de rechazar solicitudes de aquellos establecimientos comerciales, que puedan afectar su imagen institucional como ente público.

Capítulo IV

Selección de Agente Recaudador y Formalización del contrato

Artículo 9- La determinación del nivel de rigurosidad y exigencia de los requisitos relativos a infraestructura (espacio físico, mobiliario y equipo), seguridad del área, mecanismos de custodia y control, medios de traslado o depósito de los dineros recaudados y personal asignado, se hará tomando en cuenta, las condiciones particulares de la zona donde se prestará el servicio, la ubicación concreta y naturaleza del establecimiento o establecimientos propuestos, la cantidad de abonados que atenderá y la suma aproximada a recaudarse, entre otros aspectos; procurando que la rigurosidad del nivel de exigencia de tales requisitos, sea mayor, conforme aumente el nivel de riesgo involucrado, velando en todo momento por la protección de los fondos públicos y por la aplicación de principios de lógica, justicia, conveniencia y tratando de aplicar las mismas exigencias en situaciones de igualdad de condiciones.

En ningún caso, podrá disminuirse o suprimirse los sistemas de control.

Además, los casos en donde se solicite la prestación de servicios de agente recaudador por conectividad, requerirá el criterio favorable de la Dirección de Informática, indicando que el solicitante cuenta con los mecanismos e instrumentos tecnológicos necesarios para ese fin.

Artículo 10- El funcionario designado por el Director Regional y/o Jefe Comercial, realizará las inspecciones a las instalaciones de los Agentes Recaudadores y verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en este reglamento, el manual antes mencionado y los lineamientos que establezca AyA para tales efectos y emitirá una recomendación de aceptación o rechazo de la solicitud. El Director de Región emitirá la resolución final motivada, aprobando o improbando tal solicitud.

Artículo 11- Tratándose de agentes recaudadores nuevos, una vez aprobada la solicitud, el agente recaudador deberá presentar una garantía de cumplimiento y una garantía colateral, de conformidad con lo que disponen los artículos 14 y 15 de este reglamento, y posteriormente firmar un contrato de recaudación con AyA para formalizar la relación contractual. La estimación del contrato será el monto mensual de la comisión, que eventualmente recibiría el agente recaudador, multiplicado por 48 meses; dado que, para los agentes nuevos el instituto no cuenta con registros anteriores, el monto mensual de tres agentes recaudadores de condición similar o parecida a lo del solicitante, de acuerdo con las estadísticas y clasificación de los agentes recaudadores por AyA y definidas en el manual de Políticas de agentes recaudadores. En lo que respecta a los agentes recaudadores actuales del Instituto y que deseen renovar su contrato con fundamento en lo establecido en el presente reglamento, la estimación de la comisión será el resultado del promedio de las comisiones mensuales pagadas durante los últimos doce meses. Contra dicha determinación también cabra los recursos de revocatoria y apelación, en los mismos términos del artículo 13 de este reglamento. El costo de las especies fiscales que se determine conforme al valor del contrato, será cubierto por el agente recaudador en un cincuenta por ciento. Formalizado el contrato de recaudación, se procederá a remitirlo a la Dirección Jurídica para su correspondiente refrendo interno o visto bueno de Legalidad.

Artículo 12- Formalizado, aprobado y refrendado internamente el contrato de recaudación, el responsable del control de Agentes Recaudadores de cada región custodiará el expediente con la documentación original. En el caso de Agentes Recaudadores por el sistema manual la orden de inicio la dará el responsable de agentes recaudadores regionales y en conectividad se solicitará certificación técnica por parte de Tecnología Informática como requisito previo a la emisión de la orden.

Solamente requerían refrendo interno aquellos contratos de recaudación en los cuales la estimación contractual supere el límite máximo para la tramitación de una licitación abreviada.

Artículo 13- En caso de que la recomendación no fuera aprobada, el responsable de Agentes Recaudadores deberá notificar al solicitante sobre la denegatoria. Contra lo resuelto por dicha jefatura cabrán los recursos ordinarios de revocatoria y apelación, que deberán interponerse ante la jefatura del área comercial, dentro de los tres días siguientes a la notificación de la resolución. El recurso de revocatoria será

resuelto por el Jefe Comercial y el de apelación será resuelto por el Director Regional, dentro de los plazos que establece la Ley General de la Administración Pública.

Capítulo V

Garantía de Cumplimiento

Artículo 14- El Agente Recaudador deberá rendir a AyA, al momento de formalizar el contrato, una garantía de cumplimiento del 10% de la estimación del monto de la contratación. El agente recaudador deberá mantener vigente esta garantía por todo el plazo que dure el contrato y hasta un mes después de la finalización de la relación contractual por cualquier causa. A tal efecto, podrá presentar una garantía con una vigencia anual y renovarla puntualmente cada nuevo año de relación contractual. Dicha garantía podrá rendirse únicamente bajo las formas establecidas en la Ley de la Contratación Administrativa y su Reglamento.

Artículo 15- Dado que es obligación del agente recaudador externo no solamente el recibo de los dineros del cliente, sino también su custodia y posterior depósito en las cuentas de AyA y debido a que la garantía de cumplimiento por su monto no cubre la totalidad de lo recaudado en caso de pérdida por cualquier motivo, adicionalmente el Agente Recaudador deberá presentar una garantía colateral que asegure la recuperación de los fondos públicos que el recaudador tendrá bajo su custodia, por un período determinado. Las características de esta garantía se establecen en el Manual de Políticas.

Artículo 16- Para evitar que, el incremento del monto de las tarifas, variaciones en el número de clientes u otro factor ajeno a la voluntad de ambas partes, convierta en insubsistente el monto de las garantías de cumplimiento y colaterales, AyA podrá solicitar al contratista que dentro de los cinco días hábiles siguientes a su comunicación, presente otra garantía o ajuste su monto. En igual forma se procederá en el caso de que las garantías por cualquier razón se tornen inefectivas para el fin a que está dispuesta.

Artículo 17- Los encargados de Control de Agentes Recaudadores de cada Región, serán los responsables de procurar los ajustes, prórrogas y vigencias de las garantías que deberá realizar cada seis meses e informar al Área Financiera por escrito de cualquier cambio que afecte las garantías para que ésta proceda con el trámite respectivo.

Artículo 18- Las garantías de cumplimiento o Colateral serán entregadas por los Agentes Recaudadores directamente al Área Financiera de cada Región, posteriormente a realizar la formalización del contrato adjuntado el comprobante de recibido de la garantía; el encargado financiero será responsable de remitir las garantías a la Dirección Financiera, de la sede central, para ser administradas y custodiadas por ésta

Artículo 19- AyA podrá hacer efectiva las garantías respectivas ante cualquier incumplimiento contractual; siguiendo el procedimiento establecido en la Ley de la Contratación Administrativa y su Reglamento. Dicha suspensión será comunicada al agente recaudador mediante resolución motivada.

Artículo 20- En caso de vencimiento del plazo contractual y de no prorrogarse, los encargados de Control de Agentes Recaudadores de cada Región deberán verificar la liquidación total de los ingresos percibidos por parte del Agente Recaudador, para así devolver las garantías respectivas, salvo que amerite retenerla por un plazo mayor, en caso de reclamos presentados por los clientes afectados por la gestión. Para hacer efectivas la devolución de las garantías el agente recaudador deberá firmar un contrato de finiquito con AyA.

Capítulo VI

Deberes y derechos del Agente Recaudador

Artículo 21- El Agente Recaudador deberá aceptar la cancelación de los recibos y/o comprobantes de ingreso emitidos por parte de AyA, solamente bajo las condiciones que se indiquen en este reglamento. Si el Agente Recaudador por error recibe el pago de un recibo por un medio diferente al establecido en el artículo 25 de este reglamento, asumirá las consecuencias de dicha circunstancia, debiendo depositar puntualmente la suma pagada en las cuentas de AyA, en dinero efectivo.

El agente recaudador deberá permitir en todo momento la inspección de AyA para verificar el cumplimiento de las obligaciones que impone este reglamento y el contrato.

Artículo 22- El agente recaudador deberá velar por la custodia y seguridad del dinero que recaude y deberá depositar los montos recaudados el día hábil siguiente de su recepción, en cualesquiera de las cuentas corrientes del Instituto en el Sistema Bancario Nacional. (Norma 201-01 Manual sobre Normas Técnicas de Control Interno para la Contraloría General de la República, Entidades y Órganos sujetos a su fiscalización.)

La comisión de dichos montos, será pagada de conformidad con lo estipulado en el Capítulo VII del presente reglamento.

La Gerencia General en casos muy especiales de Agentes Recaudadores de Comunidades Rurales en que no exista Agencia Bancaria con cuentas de AyA, podrá autorizar mediante resolución motivada, una extensión del plazo razonable que estime necesario, de acuerdo a las circunstancias existentes. Resolución que también deberá ser comunicada a la Jefatura de Región Comercial que corresponda, con el objeto de que en tales casos se considere la extensión del plazo a los efectos de determinar la morosidad del cliente y la acción de corta en perjuicio de éste.

Artículo 23- En el caso del cobro de recibos manuales (físicos) el agente recaudador deberá entregar antes del medio día en el área de recaudación de cada oficina cantonal de AyA, todos los talones de recibos cobrados el día anterior, adjuntando una copia del depósito bancario realizado y nota que contenga el número de cuenta y el monto de los recibos cobrados, para su posterior verificación.

Artículo 24- En el caso de los agentes recaudadores por conectividad; los agentes deberán enviar al Área de Recaudación de AyA, un archivo tipo texto conteniendo la información de las cancelaciones; ya sea, por cuenta de correo o cualquier otro medio electrónico; en un formato de acuerdo a las especificaciones técnicas, que permita realizar la carga y aplicación al Sistema de Conectividad de AyA. Esta información deberá llegar antes del medio día pasado meridiano (12:00 PM), del día hábil siguiente en que se realizó el cobro

Artículo 25- El agente recaudador, deberá estar en capacidad de disponer al menos de la siguiente infraestructura tecnológica para lograr la conectividad hacia AyA.

1. Un esquema de comunicaciones, de acuerdo a los lineamientos y directrices del Manual de Agentes Recaudadores. (AR.)
2. El enlace será entre el Centro de Cómputo de AyA y la Empresa (Agente Recaudador) a nombre de quién se realice el contrato. En los casos en que medie un tercero, solamente se permitirán conexiones en la que exista una conexión única, segura e identificable hacia el Agente Recaudador y, de acuerdo a los lineamientos, directrices y procedimientos de Tecnologías de Información (Ver manual de políticas para la prestación de Servicios de Agentes Recaudadores) Además, se hace responsable de cualquier modificación, utilización e inconsistencia en los datos, cambios de puerto, infiltraciones o robo de información y mal uso de la información de AyA en el sistema de conectividad o a su base de datos por parte de terceros
3. El Agente Recaudador se responsabilizará si incurre o atenta contra la integridad sobre la infraestructura tecnológica, de acuerdo al artículo 40 de este reglamento.
4. Tecnologías de Información de AyA certifica la conexión.
5. Tecnologías de Información de AyA, certificará la interfase de cobro utilizada por el Agente Recaudador, para la implementación al servidor de producción, de acuerdo a los lineamientos y directrices del Manual de Políticas.
6. Tecnologías de Información de AyA, dispondrá de un servidor de pruebas, para los Agentes Recaudadores, de acuerdo a los lineamientos y directrices del Manual de Políticas.

Artículo 26- El agente recaudador podrá aceptar del cliente, para el pago de las facturas y/o comprobantes de ingreso dinero únicamente efectivo en colones costarricenses y como excepción podrá aceptar el pago de las facturas y/o comprobantes de ingreso por medio de cheques en colones por un monto exacto, a nombre de AyA, sólo si estos son certificados por el respectivo banco.

Se exceptúan de esta disposición los siguientes casos:

- 1- Entidades gubernamentales

2- Grandes clientes (altos consumidores), cuyo historial de pago sea intachable según los registros contables de AyA.

Periódicamente se hará del conocimiento de los Agentes Recaudadores la lista de clientes autorizados para el pago de recibos mediante cheques sin certificar. Dicha lista será remitida por el encargado responsable del Área de Grandes Clientes o por la persona designada por el Director Regional.

Adicionalmente al dorso del cheque deberán agregarse los siguientes datos:

- a- Nombre y sello especial del recaudador.
- b- Número de identificación para cada NIR cancelado.
- c- Teléfono, cédula y dirección del girador

Los agentes recaudadores que no acaten esta disposición asumen las responsabilidades del caso.

Artículo 27- Los Agentes Recaudadores únicamente podrán depositar los dineros recaudados mediante dinero efectivo, cheques certificados, transferencia electrónica o cualquier otro medio electrónico. La responsabilidad del agente recaudador por los dineros recaudados, solamente finalizará en el momento en que tales dineros se han registrado en las cuentas de AyA.

Artículo 28- Es obligación del Agente Recaudador en todo momento, depositar puntualmente el monto total de la recaudación.

Artículo 29- El agente recaudador que aplique la modalidad de cobro manual, deberá entregar en perfecto estado al Instituto los recibos cobrados, comprobantes de depósitos bancarios y la lista de los recibos cobrados, indicada en el Artículo 23 de este reglamento.

Artículo 30- El agente recaudador que aplique la modalidad de cobro manual y/o por conectividad, asume la responsabilidad por los daños que pueda ocasionar a terceros, por la suspensión de los servicios, como consecuencia de la no entrega oportuna de las cancelaciones o recaudación a AyA.

Artículo 31- El agente recaudador no podrá disponer o ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones que por este contrato adquiere.

Artículo 32- Durante el plazo de la vigencia del contrato, será de acatamiento obligatorio para el agente recaudador todas y cada una de las disposiciones contenidas en este reglamento, el Manual de Políticas para la Prestación de Servicios de Agentes Recaudadores, el contrato suscrito y las directrices que AyA emita para el mejor cumplimiento del servicio.

Artículo 33- Es obligación de todo agente recaudador presentar a AyA la documentación correspondiente a su personería y titularidad de sus acciones, con el objeto de verificar el régimen de prohibiciones para contratar con la administración.

Artículo 34: En caso de que el agente recaudador por conectividad incurra en inconsistencias que atenten contra la integridad sobre la infraestructura tecnológica, Tecnologías de Información de AyA, podrá cerrar todo acceso al sistema de producción inmediatamente y sin notificación alguna al respecto, y facilitarle el acceso al servidor de pruebas hasta que normalice la incidencia, si así lo estiman los técnicos de AyA.

Capítulo VII Comisión

Artículo 35- El agente recaudador devengará una comisión por los servicios prestados bajo las siguientes condiciones, la misma no constituye un elemento de negociación para la elección de un agente recaudador:

- a- El dos por ciento (2%) del monto recaudado mensualmente para cada recibo o comprobante de ingresos con monto inferior a treinta y cinco mil colones (¢ 35.000.00),
- b- Un monto fijo de setecientos colones (¢ 700.00), para cada recibo o comprobante de ingreso con monto igual o superior a treinta y cinco mil colones (¢ 35.000.00.)

c- El tres por ciento (3%) del monto recaudado mensualmente para cada recibo con monto inferior a treinta y cinco mil colones (¢ 35.000.00), cuando además, del servicio de cobro, el agente recaudador brinde al Instituto el servicio de custodia de los recibos. En este caso, el recaudador devengará un monto fijo de mil cincuenta colones (¢ 1.050.00) para cada recibo con monto igual o superior a treinta y cinco mil colones (¢ 35.000.00.)

d- En los casos en que el agente recaudador sea una entidad supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y ubique una agencia dentro de las instalaciones de un local utilizado por AyA, en cuyo caso, la actividad principal del RECAUDADOR, constituya la recaudación de los importes de los recibos por los servicios de AyA, asumiendo este los costos derivados de las inversiones de equipo de cómputo, equipo de comunicación y telefonía, servicios de seguridad y riesgo, custodia y transporte de valores, recurso humano y otros propios de su actividad como entidad recaudadora al servicio de AyA, se fija una comisión de dos puntos veinticinco por ciento (2.25%) por el importe de cada recibo o comprobante por concepto de ingresos cobrado. Adicionalmente, formará parte de la comisión, las facilidades que se estime conveniente a los intereses de la Institución; las cuales, serán analizadas al momento de formalizar el contrato de recaudación, tales como: Disposición del espacio físico para la instalación de la plataforma de atención, disfrute de áreas comunes, como servicios sanitarios, cocina, servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad y alquiler, por el espacio descrito para el cumplimiento de tales fines.

Del monto a pagar por la comisión al agente recaudador le deducirá el porcentaje de los impuestos que corresponda, salvo aquellos recaudadores que se encuentren exentos; Una vez al año deberán aportar los documentos de exoneración que se acreditan en tal condición.

Artículo 36- El pago de la comisión al agente recaudador se deberá pactar, según sea más conveniente a los intereses de la Institución y de acuerdo con lo estipulado en artículos 26 a 31 inclusive de este reglamento; bajo uno de los siguientes sistemas:

- a- Sistema de acreditación en la cuenta de AyA y emisión de nota de débito de la comisión. Este sistema funciona de la siguiente manera: La recaudación diaria es depositada en su totalidad por el banco, cada día. Una vez acreditado el total de la recaudación en la cuenta de AyA designada, el banco procede a aplicar una nota de débito por el monto de la comisión correspondiente. De tal manera, queda registrado contablemente, el crédito por el monto total recaudado y el débito por el monto de la comisión.
- b- Cancelándola mensualmente, previa verificación por parte de AyA de los montos recaudados. El Departamento de Recaudación o el Área Financiera de cada Región confeccionará el cheque correspondiente.

El primer sistema únicamente sería aplicable a los Bancos del Estado que funjan como agentes recaudadores de AyA, en el cual AyA posea una cuenta corriente.

Capítulo VIII Control de Agentes Recaudadores

Artículo 37- El Director Regional será el responsable de verificar el cumplimiento de todo lo dispuesto en el presente reglamento.

Artículo 38- El Responsable Comercial, asignará a un funcionario responsable de ejecutar los siguientes controles, a los Agentes Recaudadores.

- a. Visitar periódicamente, por medio de personal de AyA, las instalaciones de los agentes recaudadores para verificar el correcto funcionamiento del servicio de recaudación, medidas de seguridad con que opera y trato que se le brinda a los clientes del Instituto.

- b. Controlar la correcta cancelación de los recibos, revisando la documentación soporte de la gestión de cobro del agente recaudador (talones de recibos, colillas de depósitos bancarios, control de entrega de talones, depósitos bancarios, notas de débito de los cheques devueltos por los bancos, etc.)
- c. Revisar los contratos de los agentes recaudadores para determinar la fecha de vencimiento y planificar sus prórrogas.
- d. Revisar la fecha de vencimiento de las garantías de cumplimiento y colateral en los contratos de recaudación y solicitar su renovación con un mes de anticipación a dicho vencimiento.
- e. Informar mensualmente al superior inmediato los resultados de las evaluaciones y brindar las recomendaciones que estime pertinentes, para la buena prestación del servicio, la protección de los fondos públicos y cualquier otro aspecto que considere sustantivo.
- f. Llevar un expediente administrativo de cada contrato de recaudación, ordenado y foliado.
- g. Atender e investigar oportunamente los reclamos de los clientes de AyA, por deficiencias de la cobranza realizada por los agentes recaudadores.
- h. Remitir oportunamente al encargado del Registro de Agentes Recaudadores toda la información necesaria para mantenerlo actualizado.

Capítulo IX

Multas por defectos en la Ejecución

Artículo 39- De conformidad con lo que establecido en la Ley de la Contratación Administrativa y su reglamento, al recaudador se le aplicará el siguiente sistema de multas por defectos en la ejecución del servicio. Se establece una multa a favor de AyA y en contra del Agente Recaudador Externo, de 5 veces el monto de cada recibo, en los siguientes casos:

- a) Cuando el Agente Recaudador dentro de su horario de atención al público, se niegue injustificadamente a aceptar el pago de un recibo, que de acuerdo al presente reglamento le correspondía aceptar.
- b) Cuando el Agente Recaudador sin causa justificada no deposite en las cuentas de AyA los montos recaudados, el día hábil siguiente a su recepción.
- c) Cuando el Agente Recaudador por el sistema manual, no entregue antes del medio día en el Área de Recaudación de la oficina cantonal respectiva de AyA, todos los talones de recibos cobrados el día anterior, adjuntando una copia del depósito bancario realizado y nota que contenga el número de identificación del recibo y el monto de los recibos cobrados.
- d) Cuando el Agente Recaudador por Conectividad, no envíe por correo electrónico o cualquier otro medio electrónico, el archivo tipo texto conteniendo la información de las cancelaciones realizadas por el agente recaudador, antes del medio día (12:00 PM), del día hábil siguiente a aquel en que se realizó, el cobro, todo de conformidad con el artículo 23 de este reglamento.
- e) Cuando por errores o inconsistencias en los depósitos o en la información que debe ser remitida, el cliente sufra una desconexión del servicio, cobros de multas, suspensión de servicios y cobros no aplicados.
- f) Cuando el agente recaudador omita depositar o reportar oportunamente un pago.

Artículo 40: El anterior cobro de multas, se realizará sin menoscabo de cualquier otro daño o perjuicio que sufra AyA como consecuencia del incumplimiento del Agente Recaudador y del derecho de resolución contractual por incumplimiento. Así mismo, los gastos incurridos por el cliente de conformidad con el inciso e) del artículo 39 anterior, serán cuantificados, y deducidos de la comisión del agente recaudador o garantía de cumplimiento y/o colateral. Todos los reclamos presentados por AyA deberán de resolverse por parte del recaudador en las primeras 24 horas, transcurrido ese tiempo se rebajará el monto del recibo de la comisión o Garantía de cumplimiento y/o colateral.

El incumplimiento de las disposiciones contempladas en el presente reglamento, serán consideradas falta grave, y serán sancionadas de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Contratación Administrativa y el Reglamento General de la Contratación Administrativa.

Procederá también la causal de resolución contractual por incumplimiento, cuando detectado un incumplimiento del agente recaudador de sus obligaciones para con la seguridad social y prevenido por escrito por AyA de que corrija su conducta, no demuestra haberla corregido dentro del plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente de la comunicación.

Artículo 41: Para los agentes recaudadores que utilicen el sistema de conectividad de AyA y que incurran en inconsistencias que atenten contra la integridad sobre la infraestructura tecnológica, asumirán los gastos por daños y perjuicios que AyA deba incurrir para normalizar la situación.

Artículo 42: Se deroga el actual Reglamento para la Prestación de Servicios de Agentes Recaudadores, aprobado en el Diario Oficial La Gaceta número 217 del doce de noviembre de mil novecientos noventa y tres y sus reformas.

Artículo 43: Una vez que el presente reglamento sea aprobado y se cuente con autorización de la Contraloría General de la República, que se menciona en el artículo tres de este reglamento, AyA procederá informar directamente a todos los agentes recaudadores que en ese momento presten servicios, que a partir del cumplimiento del término anual de cada contrato, la relación contractual se registrará por este nuevo reglamento, efecto para el cual las partes deberán firmar un nuevo contrato.

Artículo 44: Este reglamento rige a partir de su publicación y por el plazo de cuatro años contados a partir de esa fecha.

