



Ayuntamiento de Moca
Progreso por un pueblo

**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MOCA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA**

ESTRUCTURA TARIFARIA ASEO URBANO USUARIOS COMERCIALES. ORDENANZA NO. 02-2012

TIPO	DETALLE	SECTOR 1	SECTOR 2	SECTOR 3
C1	CENTROS DE BELLEZAS, OFICINAS, COLMADOS Y AFINES, LAVADEROS DE CARROS, OPTICAS, BANCAS DE APUESTAS, AGENCIAS DE CAMBIO, CAFETERIAS	\$100	\$200	\$300
C2	TIENDAS Y AFINES, TIENDAS DE ELECTRODOMESTICOS, FERRETERIAS, LIBRERIAS, EMPRESAS DE TRANSPORTE, ASOCIACIONES, ASEGURADORAS, AFP, TELECOMUNICACIONES, EMP. AGUA, SERVICIO MASIVO A LA POBLACION, TIENDA DE REPUESTOS, TALLERES.	\$300	\$600	\$900
C3	SUPERMERCADOS Y SUPER TIENDAS, SUPERCATERIAS, CASINOS, DISCOTECAS, BARES, CLUBES RECREATIVOS, RESTAURANTES, BILLARES, COLEGIOS, UNIVERSIDADES, JARDIN INFANTIL, CENTROS DE CAPACITACION, PLAZAS COMERCIALES, ESTACIONES DE GASOLINAS, CASAS DE HOSPEDAJE, HOSTALES, HOTELES, MOTELES, DISTRIBUIDORA DE VEHICULOS.	\$1,000	\$1,500	\$2,000
C4	PRODUCTOS DE SALUD Y AFINES, VETERINARIAS, CLINICAS, HOSPITALES, CENTROS DE SALUD, BANCOS Y CUALQUIER OTRO COMERCIO QUE DEBIDO A SU ELEVADA PRODUCCION DE BASURA SE DEBA CONSIDERAR DENTRO DE ESTAS CATEGORIAS.	ESPECIAL		

ESTRUCTURA TARIFARIA ASEO URBANO USUARIOS INDUSTRIALES

TIPO	DETALLE	SECTOR 1	SECTOR 2	SECTOR 3
FABRICAS MANUFACTURAS	ZONA FRANCA, INDUSTRIAS, EMBUTIDOS, CUALQUIER PROCESO DE TRANSFORMACION	\$2,000	\$3,500	\$5,000
ESPECIAL	INDUSTRIAS QUE POR SU ELEVADA PRODUCCION DE RESIDUOS MERECE UN ESTUDIO PARTICULAR DE SU TARIFA	ESPECIAL		



Departamento Gestión Tributaria

Plan de Gestión de Cobros Aseo Urbano

PLAN DE GESTIÓN DE COBRO USUARIOS NO RESIDENCIALES DEL SERVICIO DE ASEO URBANO

Con la puesta en marcha del proyecto para la modernización y efficientización de la gestión comercial del servicio de aseo a los usuarios no residenciales, surge la necesidad de establecer políticas y estrategias claras que permitan asegurar el correcto cumplimiento de los objetivos planteados. En ese sentido, uno de los aspectos de mayor relevancia en el desarrollo de la gestión comercial lo conforma el proceso de gestión de cobro del servicio a todos los usuarios debidamente inspeccionados y dados de alta en la base de datos de facturación del servicio.

Por lo anterior, a continuación, se definen las principales estrategias para concientizar, dar seguimiento, y gestionar el pago de las facturas emitidas por concepto del servicio de aseo a los usuarios no residenciales del municipio de Moca.

Generalidades

Debido a que anteriormente había una falta de cultura de pago del servicio de aseo urbano, surge la necesidad de iniciar el proceso de gestión de cobro con una fase de información y concientización de los usuarios que permita el conocimiento del proyecto y que genere la confianza necesaria para lograr una respuesta positiva hacia esta nueva iniciativa emprendida por el Ayuntamiento.

Adicionalmente, dado que el proceso de implementación se ha estructurado gradualmente por sectores geográficos que se van actualizando según un cronograma de trabajo previamente definido, se deben establecer estrategias para cada sector, así como para cada etapa en que se encuentre cada uno de ellos.

Por todo lo anterior, la gestión de cobro se ha dividido en dos grandes fases a saber:

1. gestión de cobro de implementación
2. gestión de cobro de seguimiento y desarrollo

Entendiendo como gestión de cobro de implementación todo el proceso que abarca desde la inspección catastral inicial, que da lugar a la incorporación del nuevo usuario no residencial, pasando por el proceso de información y concientización hasta la tercera facturación consecutiva realizada.

La gestión de cobro de seguimiento y desarrollo, pretende dar continuidad a los usuarios que una vez agotada la fase de implementación, se resistan a cumplir con su obligación de pago del servicio. Dicha gestión se iniciaría al momento de emitir la cuarta facturación y previa verificación del agotamiento de todos los pasos establecidos en la fase de implementación.

Gestión de Cobro de Implementación

Como se mencionó anteriormente esta fase abarca desde el inicio del proyecto hasta lograr una relativa madurez en la relación Usuario – Ayuntamiento en cuanto depuración de información, conocimiento de las condiciones en la prestación del servicio, entre otras. Esta relativa madurez en la relación Usuario – Ayuntamiento se estima alcanzar al tercer mes de facturación.

Los pasos establecidos para la gestión de Cobro de Implementación se detallan y explican a continuación:

1.- Inspección Catastral. Una vez definido el sector sobre el cual se van a iniciar los trabajos conforme el cronograma de trabajo establecido, se planifica el proceso de levantamiento y actualización de la información catastro comercial de los inmuebles ubicados en dicho sector.

En ese proceso de levantamiento, el Inspector de Catastro debidamente uniformado e identificado, además de realizar el levantamiento de la información requerida establece el primer contacto con el cliente y explica brevemente de que se trata el proyecto, informando sobre la línea de servicio al cliente para que pueda solicitar información adicional.

2.- Depuración de Información. Una vez entregado el trabajo de terreno por los inspectores de catastro, el personal de mantenimiento de la base de datos, depura e incorpora la información pertinente dando de alta al nuevo cliente.

Una vez realizada esta tarea se establece contacto telefónico con el cliente para verificar los datos levantados en la inspección. Este es el segundo contacto del Ayuntamiento con el cliente y nuevamente se le explica brevemente el proyecto, haciendo énfasis en el compromiso de mantener los pagos al día una vez emitida su factura, y así mismo usar las líneas de contacto telefónico para fines de reclamaciones

3.- Carta Informativa. Después de la depuración de información y los respectivos controles de calidad, se definen los usuarios que efectivamente van a ser facturados por el Ayuntamiento. En ese momento se imprime un reporte de todos ellos y se envía una comunicación nominativa, explicando el proyecto y anexando un brochure informativo, explicando además el contenido y el formato de la nueva factura del servicio de aseo. Dicha carta es entregada en cada inmueble por personal del ayuntamiento debidamente uniformado e identificado. (Anexo N° 1).

4.- Primera Factura (Anexo N° 2). Conjuntamente con esta carta se procede al reparto de la factura correspondiente al primer mes de facturación directa. En dicha factura se informa a los clientes formalmente su primer mes facturado y el monto que, según la actividad realizada, deberá pagar mensualmente.

En la primera facturación de un nuevo sector se pueden presentar usuarios que se encontraban inactivos en el sistema del Ayuntamiento y que son reincorporados al proceso de facturación. En los casos que dichos inmuebles tengan registrada una deuda antigua se envía una

comunicación específica para ese grupo de clientes donde se aclara la intención del Ayuntamiento de conciliar y regularizar dichos registros. (Anexo N° 3)

5.- Gestión de Cobro 1era factura. Después de repartida la primera factura se segmentan los clientes facturados de acuerdo con su tarifa, realizando gestión personalizada a los clientes con tarifa superior a los RD\$2,000/mes. Después de controlado un sector se procede a bajar el rango de segmentación a RD\$1,500.

En dicha gestión se comprueba el recibo de la factura y se indaga sobre la posición del cliente frente al proceso. Los clientes con tarifas menores de RD\$2,000/mes son atendidos directamente por la oficina de atención al cliente.

6.- Rutas de Recaudo 1era factura (Anexo N° 3). Una vez transcurrido un tiempo prudente de la fecha efectiva del reparto de la primera factura se organizan rutas de cobro para aquellos clientes que no hayan efectuado el pago respectivo.

Dicha ruta es definida por los Gestores de Cobro conforme el estado de cada inmueble. En dicha ruta un inspector visita cada uno de los inmuebles, requiriendo el pago respectivo o en su defecto captando información sobre la oposición al pago o la inconformidad de los clientes.

7.- Seguimiento de Rutas. Con base en la información captada en las rutas de recaudo se establece nuevamente contacto con el usuario, tratando de resolver su inconformidad buscando que inicie alguna gestión con el Ayuntamiento, sea el pago del servicio o la apertura de una reclamación.

8.- Segunda Factura. Antes de emitir y repartir la segunda factura del nuevo sector incorporado se realizan unos análisis que permiten segmentar el comportamiento de los usuarios establecidos en el sector. La segmentación de los clientes se establece de la siguiente manera:

- Clientes que pagaron
- Clientes que reclamaron
- Clientes que no pagaron ni reclamaron

Sobre los clientes que efectuaron el pago del servicio no se desarrolla una gestión particular, más que el seguimiento permanente buscando la fidelización del usuario. Se tiene previsto enviar una carta de reconocimiento a los usuarios cumplidos, agotado un período de tiempo razonable que compruebe su situación de cliente al día.

Para los clientes que reclamaron cualquier tipo de situación que afecta el pago oportuno del servicio, se tramita la reclamación respectiva, enviando anexo a la factura el formato de reclamación resuelta. (Anexo N° 4)

Para los clientes que ni reclamaron ni pagaron, se envía una comunicación donde se recuerda y solicita el pago del servicio y se informa que de presentar alguna inconformidad se acerque o llame a las oficinas para regularizar dicha situación. (Anexo N° 5)

Una vez repartidas las facturas con cada una de las comunicaciones anexas según corresponda, se repiten los pasos 5,6 y 7.

9.- *Tercera Factura.* Nuevamente antes de emitir y repartir la tercera factura se realizan unos análisis que permiten dar seguimiento a las estrategias iniciadas para regularizar los clientes establecidos en cada sector.

- Clientes que reclamaron y no pagaron
- Clientes que no pagaron ni reclamaron

Conjuntamente con la tercera factura, se definen cuales clientes se encuentran en cualquiera de las condiciones anteriores y se procede a enviar una comunicación a cada grupo según corresponda.

A los clientes que reclamaron y no pagaron se procede a realizar llamadas de gestión notificando que permanece su obligación pendiente con el Ayuntamiento, a pesar de haber sido atendida, tramitada y resuelta su reclamación.

Los clientes que continúan completamente indiferente ante el proceso, es decir, que ni pagan ni reclaman, se les envía otra comunicación, informando que persiste la ilegalidad y se argumentan las bases legales sobre las cuales el Ayuntamiento puede exigir el pago del servicio de aseo. (Anexo N° 6)

Una vez repartidas las facturas con cada una de las comunicaciones anexas según corresponda, se repiten los pasos 5, 6 y 7.

Transcurrido el mes siguiente al reparto de la tercera factura se da por terminada la gestión de cobro de implementación, en la cual se espera tener regularizados o en proceso de regularización gran parte de los clientes incorporados al proceso de facturación.

No obstante, todos los pasos agotados anteriormente, es común que, dado la novedad del proceso, la falta de cultura de pago en la población se presenten muchos clientes desafiantes y reincidentes en la falta de pago del servicio.

Este tipo de clientes deben pasar a una segunda fase de cobro más específica y contundente, denominada Gestión de Cobro de Seguimiento y Desarrollo.

Gestión de Cobro de Seguimiento y Desarrollo.

Esta fase busca dar seguimiento al proceso iniciado desde la incorporación del cliente al nuevo sistema de facturación y permitirá demostrar ante el cliente la capacidad del Ayuntamiento de dar seguimiento a las gestiones iniciadas, así como ayudará a desaparecer la percepción que tienen los usuarios de procesos momentáneos e improvisados.

Dentro de los beneficios cualitativos de dar continuidad a la gestión de cobro tenemos:

- Coherencia y seguimiento en los procesos
- Capacidad de gestión y control
- Recobrar confianza y respeto de la ciudadanía

Es importante mencionar, que antes de iniciar la gestión de cobro de seguimiento y desarrollo, el Ayuntamiento ha agotado todos los pasos establecidos en la fase de implementación, ganándose en dicho proceso la capacidad moral de la exigencia en el pago. Lo anterior, al margen de la capacidad legal que le asiste por la misma Constitución de la República y demás Leyes Nacionales y Ordenanzas Municipales que lo facultan tanto para prestar el servicio como para el cobro del mismo.

Para la implementación de esta fase se utilizará un criterio principal de segmentación basado en la cantidad de facturas pendientes que mantenga un cliente.

Por lo anterior, antes de emitir la cuarta facturación, todos los clientes que mantengan tres facturas pendientes y no tengan reclamación abierta o en trámite serán incluidos dentro de esta fase.

Una vez definido los clientes por cada sector que, dado los criterios de selección anteriores, serán incluidos en la gestión de cobro, se dividirán según su tarifa en dos grupos. La tarifa base de segmentación será $\geq$ a RD\$ 2,000 mes.

1.- Clientes con TRES (3) o más facturas pendientes y tarifa IGUAL O MAYOR de RD\$ 2,000. Estos clientes serán atendidos de manera personalizada y se agotarán los siguientes procesos:

- Retención de Factura. El primer paso será retención de la factura para no enviarla en el reparto masivo ordinario. Dichas facturas tendrán un reparto especial a través de un inspector que tratará de contactar al cliente como una última oportunidad de establecer las razones del no pago y tratar de llegar a un acuerdo.

El auxiliar de cobros tendrá un registro de observaciones e incidencias para cada caso, el cual será entregado al gestor de cobro encargado del sector respectivo. Con base en dicho reporte el Gestor de Cobro tratará de solucionar los inconvenientes para aquellos casos con posible solución.

- Intimación de Pago. Luego de un tiempo prudencial de quince (15) días de efectuarse la visita de cobro y el último contacto del gestor sin recibirse ni pago ni reclamación procedente del cliente, se enviará una intimación legal de pago como inicio del proceso de cobro coercitivo.

En esta intimación se otorgarán cinco (5) días calendarios para efectuar el pago o de lo contrario se establecerán una serie de medidas que de conformidad con la ley el Ayuntamiento podrá iniciar en contra de dicho inmueble.

- Ejemplos por Sector. Una vez agotado el plazo otorgado en la intimación, se seleccionarán una muestra de clientes para iniciar las medidas coercitivas detalladas en la intimación de pago.

2.- Clientes con TRES (3) o más facturas pendientes y tarifa MENOR de RD\$ 1,500. Estos clientes serán incluidos dentro del proceso del sistema automático de llamadas conforme la legislación vigente para este tipo de gestiones.

En todo caso las actuaciones a realizar en la fase de seguimiento y desarrollo deben ser coordinadas con la Consultoría Jurídica del Ayuntamiento y siempre con la anuencia del Ejecutivo Municipal.

Igualmente, vale resaltar que se trata de inmuebles con uso no residencial, es decir, que se estaría actuando contra inmuebles con destinación económica productiva sin afectar o crear un impacto sobre inmuebles con destinación domiciliaria.

Base Legal para el proceso de cobro

El Ayuntamiento de Santiago cuenta con todos los derechos legales (Otorgados como se mencionó anteriormente por Leyes Nacionales y Municipales), así como el derecho moral (otorgado, como se explicó anteriormente, por todo el proceso agotado en busca de un acuerdo con el cliente), para iniciar un proceso de gestión de cobro que sirva de ejemplo y recobre la credibilidad en la Institución.

Las principales Leyes que se deben tener en cuenta para soportar las medidas coercitivas emprendidas en contra de un inmueble son las siguientes:

La Ley 176-07 promulgada el 17 de julio 2007, en sus artículos 15, 19, 20, 309, 313, 314, y siguientes.

Ley 120 de 1999, sobre manejo de residuos sólidos, principalmente los artículos 2,4 y 6.

Ordenanza Municipal N° 02-2012 del 02 julio 2013, que autoriza las tarifas y el cobro del servicio de aseo.

ANEXOS

ANEXO N° 1

Carta Presentación del Proyecto (Cliente Nuevo)



AYUNTAMIENTO DE MOCA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Moca, Provincia Espaillat
Marzo 2023

Señor (es):
NOMBRE CLIENTE
DIRECCION
Código: NO. INMUEBLE

Estimado (s) Señor (es)

El Ayuntamiento de Moca ha implementado un proceso de modernización en la Gestión Municipal, que persigue mejorar la atención prestada a nuestros ciudadanos, elevando los estándares de calidad y transparencia en la Administración Pública.

Le informamos que en el día 19 de diciembre de 2012, el Honorable Concejo de Regidores en Sesión Ordinaria 12-12 aprobó la Ordenanza Municipal sobre Tarifas de Desechos Sólidos. Con base a lo establecido en dicha ordenanza se le envía la factura correspondiente al cobro del servicio de recogida de basura y uso del vertedero, con una tarifa mensual de **RD\$0.00**

Igualmente puede realizar cualquier consulta o reclamación sobre los servicios recibidos o sobre su facturación, a través de nuestra nueva línea TELESERVICIOS 809-578 6500 o al Fax 809-578 6550, donde resolveremos cualquier inquietud.

Esperamos que el esfuerzo de esta nueva iniciativa Municipal sea de su agrado y contribuya al desarrollo de nuestra ciudad para beneficio de todos los Mocanos.

Gracias por su colaboración y apoyo,



Departamento de Gestión Tributaria
Ayuntamiento de Moca

C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

 @alcaldiamoca  alcaldiamoca  @alcaldiamoca  ayuntamientomunicipaldemoca

ANEXO N° 2

Facturas de Aseo Urbano

Factura de Servicios Municipales

Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

RNC: 4-06-00019-9 Inmueble No. 000890

Información general

Nombre: C.A. DOM TELEFONOS
Dirección: C/ INDEPENDENCIA 830 28 DE JULIO
Ruta: 809-01-00 104
Registro catastral: 20-02-024-01-06

VALOR FISCAL
NCF: 800007047
NCF VENCER: 91120008

Urb: COMERCIAL
RNC: 104-00007-2
No. Unidades: 1

Datos de la factura

Factura No. 00-0000007
Fecha de emisión: 09/10/2021

Zona facturación: SECTOR 40
Período liquidado: NOVIEMBRE 21

Información adicional

Saldo a favor: 00/0000001
Saldo pendiente: 6,000.00

Fecha último pago: 00/0000001
Monto último pago: 6,000.00

Detalles de los servicios

SERVICIO DE ASEO: 6,000.00

Total servicios: 6,000.00

Total otros conceptos:

Vencimiento: 20/11/2021

Total factura mensual: 6,000.00

Información

Estimado Cliente, puede realizar cualquier consulta o reclamación sobre los servicios recibidos o sobre su facturación, a través de nuestra nueva línea TFLSERVICIOS (809) 579-6500, EMAIL: gcobros.moca@consorciosgm.com o nuestra web: ayuntamientomoca.gcb.do/servicios-gestion-comercial-de-aseo.

Deuda anterior

Nombre: _____
Liquidación No: _____
Período: _____
Inmueble No: _____

Total deuda anterior: _____

Factura del período

Nombre: C.A. DOM TELEFONOS
Liquidación No: 00-0000007 NCF: 800007047
Período: NOVIEMBRE 21 NCF VENCER: 91120008
Inmueble No. 890 VALOR FISCAL

Deuda Anterior: _____ Período Actual: 6,000.00



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

Factura de Servicios Municipales

Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

Calle Independencia, No. 27,
Caj. Avenida de la Victoria, Moca,
Provincia Española, República Dominicana.

Horarios de atención

☒ **SEMANA LABORAL**
LUNES A VIERNES
8:00 A.M. a 5:00 P.M.

☐ **SABADOS**
8:00 A.M. a 1:00 P.M.

TELÉFONOS
Tel: 809-579-6500

TELEGRAMA
PUEDE SOLICITAR A
DOMICILIO DUPLICADO
DE SU FACTURA DE
SERVICIOS MUNICIPALES

**La primera Constitución de la República Dominicana
fue proclamada en San Cristóbal, el 6 de noviembre de
1844.**

**La mujer es no ser súbdita y merece ser tratada con
respeto e igualdad en nuestra sociedad. Cada 25 de
noviembre, en honor a las hermanas Mirabal,
comenzamos el Día Internacional de la No
Violencia Contra la Mujer.**

Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

ANEXO N° 3
Ejemplo Ruta de Cobro

 AYUNTAMIENTO MUNICIPAL MOCA DEPARTAMENTO GESTIÓN TRIBUTARIA									
ASMO SECTOR 88 Ruta 81									
Indic.	Ruta	Cliente	Descripción	Pais. P.	Pais.	Total Puntos	Pais. 08.06.2023	Monto 08.06.2023	Fecha Jul. 2023
52	88-006	ASOC. PARA DESARROLLO PROF. (ASOP)	C/ PRESIDENTE VASQUEZ N. 28	3	600	1,800	22 Jun 2023	600	
1320	88-001	COOP. ASOPH	C/ PRESIDENTE VASQUEZ EDO. COLON	3	1,300	1,300	09 Jul 2023	261,720	
1051	88-012	INDUSTRIAL COOP. ASOPH	C/ PTE. VASQUEZ N. 10	16		4,800	08 Jul 2023	300	
1056	88-013	LA UNION ALTA PELLUCURIA	C/ INDEPENDENCIA EDO. PTE. VASQUEZ	1	200	200	21 Jun 2023	600	
1306	88-018	TABLETTES MEDIANE	C/ INDEPENDENCIA	11	300	1,300	08 Jul 2023	300	
680	88-020	PELLUCURIA PEREZ	C/ PTE. VASQUEZ N. 36	3	200	600	21 Jun 2023	400	
1096	88-024	JOYERIA CITIZEN	C/ ROSARIO N. 13	29	200	1,300	22 Jun 2023	100	
1087	88-025	AMM TECHNOLOGY	C/ ROSARIO N. 11	3	300	900	29 Jun 2023	300	
1302	88-029	ALICET DOMINGUEZ S.A.	C/ PRESIDENTE VASQUEZ EDO. ROSARIO	5	1,000	17,700	20 Jun 2023	1,000	
807	88-030	PLAZA MANG. UN	C/ PTE. VASQUEZ N. 14	3	1,000	1,000	18 Jul 2023	1,000	
712	88-033	IND. CATERING COMERCIO (GUANABANOS)	C/ PRESIDENTE VASQUEZ	3	100	1,100	13 Jun 2023	1,000	
716	88-033	IND. LAS CARMAS	PLAZA COMERCIAL	4	250	1,000	05 Jun 2023	750	
718	88-033	IND. LOS BUENOS	PLAZA MUNICIPAL	2	200	400	03 Jun 2023	1,000	
719	88-033	IND. CHOF. MOCA VALIA TRINIA JARAMA JAVIER	C/ PTE. VASQUEZ	2	400	800	09 Jun 2023	800	
812	88-035	TRINIA MONTAGUES ESPERANZA	C/ SACTEDON N. 138 EDO. PTE. VASQUEZ	10	300	1,000	17 Jun 2023	300	
13028	88-037	PORT. COM. FONDO DE PENSIONES	C/ PRESIDENTE VASQUEZ EDO. MANRIET	4	300	1,200	18 Jul 2023	300	
801	88-039	TRINIA EMPILLAS	C/ MANRIET EDO. TUNTI CACTRES DERIVEL	8	200	1,100	10 Jul 2023	200	

ANEXO Nº 4

Ejemplo del Formato de Reclamación Cerrada

AYUNTAMIENTO DE MOCA Departamento de Gestión Tributaria			
		Solicitud / Reclamación	
		Nº.- 005841	
Cliente	PAYLESS SHOE SOURCE	Nº Inmueble	000814
Dirección	C/ PTE. VASQUEZ N. 132	Fecha	13/06/2022
Código Catastral	01-03-094-02-00	Ruta	01036
RNC / Cédula	101-86352-8	Tipo	ASEO COMERCIAL
		Subtipo	BALANCE INCORRECTO
Observación del Cliente BALANCE INCORRECTO			
CLIENTE INFORMA QUE DEBE SER DESMONTADO LOS PERIODOS ANTERIORES A 201909 YA QUE NO SE ENCONTRABA EN ESTE LOCAL Y HA ESTADO PAGANDO TODAS SUS FACTURAS.			
Resolución BALANCE ACTUALIZADO		Fecha 08/01/2022	
SE PROCEDIA ACTUALIZAR BALANCE DEL PERIODO JULIO 2019 HASTA OCTUBRE 2019 DE RD\$7,440.00 A RD\$0.00.			
Estimado cliente, le informamos que para cualquier aclaración o dar seguimiento a su Solicitud / Reclamación, favor de comunicarse a nuestra línea Teléservicio: (809)578-6500			
Firma Atención al Cliente		Firma del Cliente	
ROGELIO GERMOSEN			
C/INDEPENDENCIA N. 25 Teléfono: (809) 578-6500			

ANEXO N° 5

Carta de Gestión de Cobro – Clientes que a la fecha de emitir la 3era factura siguen sin pago ni reclamación.



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

Moca, Provincia Espaillat
05 de mayo del 2021

Señor (es):

Código: 856
Ciudad

Estimados Señor (es):

Le notificamos formalmente que a la fecha su inmueble presenta una deuda con el Ayuntamiento Municipal de Moca por concepto del servicio de aseo urbano. En ese sentido, tomando como base legal los artículos 307, 309, 313 y 314 de la Ley 176 del 12 de julio de 2007, así como la Ordenanza Municipal 02-2012, del día 02 de julio 2013, se le requiere realizar el pago de los valores pendientes.

Adjunto le remitimos un desglose de la situación actual de su inmueble conjuntamente con la factura correspondiente al mes de MAYO 2021 y los valores pendientes; informamos que hasta no se normalice su situación le será suspendida la entrada al vertedero municipal.

Para más información comuníquese a nuestra línea TELESERVICIOS 809-578-6500 - Fax 809-578- 6550.

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA
AYUNTAMIENTO DE MOCA



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.
Facebook: @alcaldiamoca Instagram: @alcaldiamoca Twitter: @alcaldiamoca YouTube: ayuntamientomunicipaldemoca

ANEXO Nº 6

Carta de Gestión de Cobro Compulsivo



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

Moca, Provincia Espaillat
26 de Septiembre 2022

Señores:

Código: 13298
Ruta:
Santo Domingo

Estimados Señores:

El Ayuntamiento de Moca actualmente se encuentra implementando un plan de regularización de clientes, el cual tiene como finalidad la concientización e incorporación de los mismos a las obligaciones tributarias municipales.

En ese sentido, hemos adoptado una serie de medidas encaminadas a cumplir con este fin, iniciando por la gestión del municipio de una manera más ordenada y segura, a los fines de mejorar los servicios de recolección y disposición final de los desechos sólidos y asegurar una atención más ágil y eficiente a todas sus solicitudes, quejas y reclamaciones.

Por lo anterior, les informamos que actualmente en nuestros registros su establecimiento comercial presenta una deuda por concepto del Uso del Vertedero Municipal, la cual debe ser conciliada y normalizada lo más pronto posible, ya que no se permitirá el uso del mismo a aquellas empresas e instituciones que presenten deudas. Para el Ayuntamiento de Moca es insostenible la disposición final de desechos sólidos en nuestro vertedero municipal sin ninguna compensación de los costos ya subsidiados en el mantenimiento del mismo.

En este sentido, le invitamos a visitarnos en nuestras oficinas en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y los sábados de 9:00 am a 12:00 pm o contactarnos al teléfono 809-578-6500 / Email gcobros.moca@consorciogsm.com donde estaremos dispuestos a responder ante cualquier inquietud.

Atentamente,



**GESTIÓN
TRIBUTARIA**

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA
AYUNTAMIENTO DE MOCA

C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.
 @alcaldiamoca  alcaldiamoca  @alcaldiamoca  ayuntamientomunicipaldemoca

ANEXO Nº 7

Carta de Gestión de Cobro



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

Moca, Provincia Espaillat
28 agosto de 2023

Señor (es):
NOMBRE CLIENTE
DIRECCION
Código: 00000
Ruta:
Ciudad

Estimados Señor (es):

Le notificamos formalmente que a la fecha su inmueble presenta una deuda con el Ayuntamiento Municipal de Moca por concepto del servicio de aseo urbano. En ese sentido, tomando como base legal los artículos 307, 309, 313 y 314 de la Ley 176 del 12 de julio de 2007, así como la Ordenanza Municipal 02-2012, del día 02 de julio 2013, se le requiere realizar el pago de los valores pendientes.

Adjunto le remitimos un desglose de la situación actual de su inmueble conjuntamente con la factura correspondiente al mes de **septiembre 2022** y los valores pendientes; exhortamos su apoyo y la pronta regularización de su situación ante nuestra institución.

Situación actual:

Tarifa Mensual	Fact. Pendientes	Deuda Acumulada
RD\$4,300.00	9	RD\$38,700.00

Para más información comuníquese a nuestra línea TELESERVICIOS 809-578-6500 – Email GCOBROS.MOCA@CONSORCIOGSM.COM

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA
AYUNTAMIENTO DE MOCA



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

 @alcaldiamoca  @alcaldiamoca  @alcaldiamoca  ayuntamientomunicipaldemoca



ANEXO N° 8

Ejemplo Recibo de Pago

Gestión Tributaria



AYUNTAMIENTO DE MOCA
C/ INDEPENDENCIA N. 25
RNC: 406-000109

Recibo de Pago n° 137311

Cliente: CONDO PLAZA SUNRISE Dirección: AUT. RAMON CACERES Concepto: PAGO SERV. ASEO MAYO 2021 Y ABONO DEUDA Pagador: JUAN ALEXIS	Inmueble: 000856 Número de Caja: 137311 Fecha de Cobro: 17 May 2021 Cantidad Cobrada: 75,000.00
---	---

Detalle de Aplicación del Pago

PERIODO	FACTURA	FECHA	PAGADO
201812	1 / 321322	14/12/2018	10,000.00
201901	1 / 323411	11/01/2019	10,000.00
201902	1 / 326600	13/02/2019	10,000.00
201903	1 / 327164	13/03/2019	10,000.00
201904	1 / 328065	04/04/2019	10,000.00
201905	1 / 331601	13/05/2019	10,000.00
202105	1 / 378172	04/05/2021	15,000.00
Total Pagado			75,000.00

Medio de Pago **EFFECTIVO**

Firma y Sello



PAGADO
GESTIÓN
TRIBUTARIA

MAYELIN ALVAREZ

Recaudaciones Aseo Urbano Año 2023

Mes	Monto RD\$
ene-23	931,080.00
feb-23	1,096,235.00
mar-23	848,105.00
abr-23	915,350.00
may-23	914,235.00
jun-23	1,566,300.60
jul-23	826,630.00
ago-23	933,244.40
sep-23	1,169,200.00
oct-23	1,024,450.00
nov-23	799,729.09
dic-23	1,546,216.67
Total	12,570,775.76

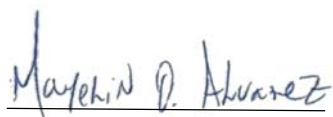
Mayelin D. Alvarez

Mayelin Alvarez
Directora de Gestión Tributaria



Recaudaciones Aseo Urbano Año 2024

Mes	Monto RD\$
ene-24	1,444,655.00
feb-24	1,233,580.00
mar-24	877,398.57
abr-24	859,745.00
may-24	1,247,500.00
jun-24	1,148,720.00
jul-24	1,201,410.00
ago-24	1,162,260.00
sep-24	1,046,316.67
oct-24	1,268,155.00
Total	11,489,740.24



Mayelin Alvarez
Directora de Gestión Tributaria

