

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 051 - 2023-GG-EPS EMAPAT S.A.

Puerto Maldonado, 28 de abril del 2023.

VISTO:

Sesión Ordinaria del Directorio N° 012-2023-EPS EMAPAT S.A., de fecha 27 de abril de 2023.

CONSIDERANDO:

Que, en el numeral 4 del artículo 2° Decreto Legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, **de la Autonomía y responsabilidad en la gestión empresarial**; "Las decisiones que adoptan los órganos de propiedad, administración y gestión de los prestadores de los servicios de saneamiento se basan en criterios técnicos, legales, económicos, financieros y ambientales, que tiene como objetivo primordial el prestar los servicios de saneamiento en condiciones de eficiencia, sostenibilidad y calidad y para ello gozan de autonomía administrativa, económica y de gestión."

Que, mediante Sesión Ordinaria de Directorio N° 012-2023-EPS EMAPAT S.A., de fecha 27 de abril de 2023, los integrantes del directorio acuerdan lo siguiente; "Acuerdo N° 042-2023-DIRECTORIO: El Directorio acuerdan por unanimidad, aprobar la directiva de amnistía de intereses y moras de la EPS EMAPAT S.A., 2023, y encargar al Gerente General que emita acto Resolutivo correspondiente.

Que, la finalidad de la presente directiva, es "La presente campaña está orientada y establece el proceso de recuperación de deudas insolutas por pensiones, colaterales y cargos fijo, de clientes de la cartera morosa pesada, restableciendo el servicio de Agua Potable y Alcantarillado, en el caso que corresponda, reduciendo el indicador de morosidad y sincerando las cuentas por cobrar de la EPS EMAPAT S.A."

Que, la Gerencia General es el órgano máximo ejecutivo de la EPS EMAPAT S.A., responsable de ejecutar todas las disposiciones del Directorio con las facultades y atribuciones que señala el Estatuto de la Empresa y los documentos de gestión institucional, siendo así y en mérito al ACUERDO N° 026-2023-Directorío, aprobada en la Sesión Ordinaria del Directorio N° 010-2023-EPS EMAPAT S.A., de fecha 10 de abril del año 2023, y contando con el visto bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Planificación y Presupuesto, y del Departamento de Asesoría y Defensa Legal.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR, la **DIRECTIVA AMNISTIA DE INTERESES MORATORIOS.**, en el cual consta de 8 páginas, que forman parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR, a la Gerencia de Comercialización, así como al Departamento de Facturación y Cobranza de la EPS EMAPAT S.A., el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

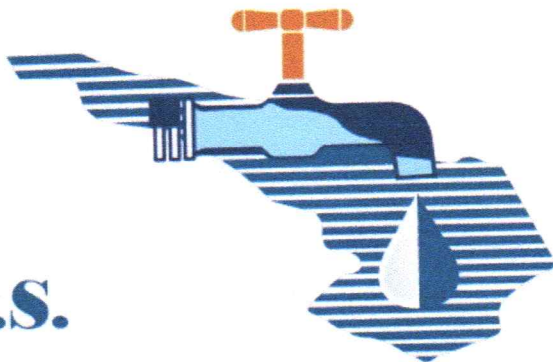
ARTÍCULO TERCERO: DISPONER, al Departamento de Tecnología de la Informática y Comunicación de la EPS EMAPAT SA., proceda a publicar la presente resolución en el Portal de la Institución de la EPS EMAPAT SA., (www.emapat.com.pe)

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

Distribución
G.A.F.
G.O.
G.C.
G.P.P.
O.C.I.
Archivo.
JDLB/AHC.

E.P.S. EMAPAT S.A.

Lic. Jimmy Daniel Loya Balbin
GERENTE GENERAL



E.P.S.

EMAPAT S.A.

DIRECTIVA -EPS EMAPAT S.A

“AMNISTÍA DE INTERESES MORATORIOS”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 051-2023-GG-EPS EMAPAT S.A.

PUERTO MALDONADO, MARZO 2023



Contenido

I. GENERALIDADES	3
II. OBJETIVOS.....	3
III. FINALIDAD	3
IV. ALCANCE	3
V. VIGENCIA.....	3
VI. BASE LEGAL.....	4
VII. JUSTIFICACIÓN	4
VIII. DE LOS INTERÉS MORATORIOS	4
IX. ROL DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	5
X. CONSIDERACIONES PARA EL ACOGIMIENTO A LA AMNISTÍA DE INTERESES MORATORIOS	5
MODALIDAD A: PAGO AL CONTADO DEL TOTAL DE LA DEUDA.....	5
MODALIDAD B: CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE LA DEUDA.....	6
XI. FACILIDADES DE PAGO-CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO	6
XII. PROCEDIMIENTO:.....	6
PROCEDIMIENTO EN CAMPO:	6
DIFUSIÓN Y ATENCIÓN POR VENTANILLA:	7
CLAUSULAS:	7
XIII. RESPONSABILIDADES	7
XIV. DISPOSICIONES FINALES:	8

AMNISTÍA DE INTERESES MORATORIOS

I. GENERALIDADES

En la Cartera Morosa de la EPS EMAPAT S.A, existe un importante porcentaje de usuarios, cuyo monto de deuda está constituido por un alto componente en el rubro intereses. Este hecho genera un círculo vicioso el cual complica el trabajo de recuperación y sinceramiento de la cartera morosa de la EPS EMAPAT S.A. y la tardía recuperación del ingreso ya pasado.

Se presenta el proyecto de la campaña con el fin de brindar facilidades a los usuarios a fin de regularizar su situación de morosidad e inactividad del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, así mismo aumentar las conexiones activas.

II. OBJETIVOS

- a. Reducir la cartera morosa pesada, que mantiene la EPS EMAPAT S.A.
- b. Asegurar en gran parte el pago de los adeudos en el presente periodo en el que el usuario se acerque a ventanilla y con ello incrementar la recaudación de los meses que entrara en vigencia, la presente campaña.
- c. incrementar los usuarios activos y disminuir el porcentaje de usuarios inactivos para la EPS EMAPAT S.A. y generar un ingreso continua mientras se encuentra activo el servicio y al día en los pagos.
- d. Mejorar las prácticas de la gestión y estrategias de cobranzas a los usuarios.
- e. Mejorar la imagen de la Empresa, otorgando la amnistía de intereses.

III. FINALIDAD

La presente campaña está orientada y establece el proceso de recuperación de deudas insolutas por pensiones, colaterales y cargos fijo, de clientes de la cartera morosa pesada, restableciendo el servicio de Agua Potable y Alcantarillado, en el caso que corresponda, reduciendo el indicador de morosidad y sincerando las cuentas por cobrar de la EPS EMAPAT S.A.

IV. ALCANCE

Aplica para el total de intereses no facturadas generadas al pasar los doce (12) meses, correspondiente a la deuda descrita en el punto 10.1

V. VIGENCIA

La presente Campaña, tiene una vigencia de 03 meses, contados a partir del día 02 de mayo 2023 al 31 de julio de 2023.

VI. BASE LEGAL

- D.L. N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificatorias.
- D.S. N°019-2017-VIVIENDA, Reglamento y Modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo 011-2007-SUNASS-CD y Modificatorias Saneamiento y Modificatorias.
- D.S. N°004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la LEY N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y modificatorias.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG que aprueba Normas técnicas de control interno para el sector público.
- Código Tributario.
- Estatutos aprobados y vigentes de la Empresa.

VII. JUSTIFICACIÓN

Teniendo la necesidad de contar con un instrumento de gestión de cobranza de los intereses generados y deuda insoluta de la cartera morosa pesada, se implementara la presente campaña que permita al departamento de Facturación y Cobranza, dar un tratamiento apropiado a los usuarios con el problema de altos intereses moratorios (facturados y no facturados), respecto a la deuda total con la EPS EMAPAT S.A. y que permita la reducción del indicador de morosidad y contribuya al sinceramiento de las cuentas por cobrar, y viabilice la incorporación como usuario activo y continua.

VIII. DE LOS INTERÉS MORATORIOS

- 8.1. De conformidad con el artículo 97 de la RCD N°011-2007-SUNASS-CD, que faculta a la Empresa cobrar intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro del plaza de vencimiento debiendo consignar expresamente el cobro de interés por mora en los contratos de reconocimiento de deuda; aplicando la Tasa Activa en Moneda Nacional (TAMN), que publica periódicamente el Banco Central de Reserva del Perú.
- 8.2. En virtud a lo establecido en el artículo 98 de la RCD N°011-2007-SUNASS-CD, incentivos y financiamiento, es facultad de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, establecer mecanismos que beneficien el pago, por lo que resulta procedente exonerar de intereses moratorios y compensatorios al cliente siempre y cuando la medida a tomar efectivizará la cobranza de la deuda insoluta. El usuario se ve imposibilitado de cumplir con el pago del interés moratorio que en muchos casos supera el monto de la deuda principal, lo que ocasiona que el monto de la obligación siga incrementándose mes a mes.
- 8.3. La aplicación de esta política considera la oportunidad que los usuarios deudores saneen su situación de pago con la Empresa EPS EMAPAT S.A. y permita de este modo reducir la cartera morosa pesada mantenida.
- 8.4. Se entiende por intereses moratorios, al importe no facturado (NF), que proviene de la morosidad de la facturación de pensiones de Agua Potable, Alcantarillado, Cargo Fijo y demás colaterales facturados.

IX. ROL DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS

La Cobranza es un importante servicio que permite el aseguramiento de la recaudación y abre la posibilidad de "volver a prestar el servicio"; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo la cartera morosa en recaudación de ingreso a favor de quien lo aplica.

La gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación de los clientes, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Acciones de gestión de cobranza:

- 1.- Análisis de los casos por tipo de servicio, tarifa y antigüedad de la deuda.
- 2.- Contacto con el usuario, notificaciones escritas, comunicación telefónica y visitas en el predio.
- 3.- Presentar alternativas de pago al usuario; según las modalidades previamente definidas en el presente documento.
- 4.- Obtención del compromiso de pago; firma del usuario aceptando los términos de la modalidad.
- 5.- Seguimiento al cumplimiento del compromiso de pago.
- 6.- Registro de acciones, contar con una base de datos para el análisis de grupos de las acciones tomas.
- 7.- intensificación de acciones; mejora de las estrategias de la gestión de cobranza.
- 8.- Definición de las pérdidas; se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportan

X. CONSIDERACIONES PARA EL ACOGIMIENTO A LA AMNISTÍA DE INTERESES MORATORIOS

- 10.1. Se aplicará a aquellos usuarios que tienen deuda pendiente mayor a 12 meses, sin considerar el estado del servicio ni de la conexión, al día en que se presenten para su solicitud.
- 10.2. Se aplicará a los usuarios con categoría: doméstico, social, comercial, estatal e industrial.

Se aplicará a los intereses moratorios a los no facturados (NF), según Saldo Actual, del sistema comercial SIINCO, el usuario podrá acogerse a cualquiera de las modalidades de pago, descritas a continuación:

MODALIDAD A: PAGO AL CONTADO DEL TOTAL DE LA DEUDA

- Amnistía igual al 100% de los intereses moratorios a los no facturados, con el pago total de deuda sin intereses más el servicio de Reapertura.

MODALIDAD B: CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE LA DEUDA

7

- Amnistía igual al 80% de los intereses moratorios a las no facturados a la fecha de acogimiento a la presente campaña, siempre que la cuota inicial, sea igual o mayor al 50% de la deuda insoluta, el saldo coma máxima en 4 cuotas mensuales.

Para acogerse a los beneficios de cualquiera de las modalidades A y B establecidas en la presente campaña, es necesario realizar el pago al contado o firmar un convenio de fraccionamiento.

En ningún caso podrán acogerse a la presente campaña, usuarios con convenio de fraccionamiento vigente, o que no cumplan con la antigüedad de la deuda descrita en el punto. No estar sujeta a conexiones clandestinas.

XI. FACILIDADES DE PAGO-CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO

Para aquellos clientes que se acojan al pago en convenio de fraccionamiento:

- 10.3. Las Facilidades de Pago, se darán a los usuarios que cumplan con las consideraciones para el acogimiento a la amnistía de intereses moratorios (punto 10) y demás aspectos considerados en la presente campaña.

Los requisitos para la firma del convenio son:

- Si se trata del inquilino; Copia simple del DNI, Copia simple del contrato, autorización del propietario.
 - Si se trata del propietario, copia simple del DNI.
 - Datos de contacto del propietario o inquilino; número celular o correo electrónico.
- 10.4. El Número de cuotas del saldo del convenio de fraccionamiento, será de cuatro (4) cuotas coma máxima.
- 10.5. El cliente que firma el convenio de fraccionamiento o el convenio de contraprestación por bienes o servicios, se compromete al pago de la deuda del convenio, en las fechas estipuladas en su recibo o en el compromiso de pago, el incumplimiento estará sujeto a corte del servicio, según se indica en el procedimiento (punto 12).

XII. PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO EN CAMPO:

- a) En la primera visita la EPS EMAPAT S.A. en la ubicación indicada a inspeccionar dejará una notificación indicando el monto de la deuda, tarifa, estado de conexión y describirá el lugar de como se encuentra en la fecha de inspección, con un plazo de 10 días hábiles para poder regularizar su deuda. Así mismo la EPS EMAPAT S.A., si encuentra otra conexión en su base datos con el mismo propietario en otra ubicación, de la misma forma se dejará una notificación indicando los datos del predio anteriormente notificado para que se acerque al departamento de Atención al Cliente y regularice su deuda o caso contrario en un plazo de 30 días después de la visita, levantará la

conexión de agua potable y alcantarillado.

- b) La EPS EMAPAT S.A. tiene la facultad de clausurar y realizar corte drástico y taponeo al servicio de Agua Potable y Alcantarillado que estando en el sistema cortado y este se encuentre activo en campo, dejando notificación de la acción tomada.
- c) La EPS EMAPAT S.A. mediante una ficha catastral recopilará los datos de cómo se *encuentra* la ubicación ya sea (lote vacío, baldío, enterrado, derrumbado, semi construido, conexiones enterradas, no ubicadas, nuevo propietario si tuviera, numero de medidor de agua o energía, color, material, estado de las conexiones entre otros) y tomará fotografías del lote o predio, y de las conexiones de agua y alcantarillado.

10.6. *DIFUSIÓN RADIAL:*

Se hace conocer por los medios de comunicación, permitidos según ley, la campaña de Amnistía de intereses moratorios, para el logro de los objetivos del programa se realizará visitas en los predios y volantes informativos a través de 01 gestor de cobranza y notificadores que prestará sus servicios para el periodo de duración de la presente campaña.

DIFUSIÓN Y ATENCIÓN POR VENTANILLA:

Al apersonarse el usuario a las ventanillas de Atención al Cliente, los técnicos le informaran sobre el alcance de la campaña y tomaran en cuenta lo estipulado en el punto 10, consideraciones para el acogimiento a la Amnistía de intereses Moratorios. El personal de Atención al Cliente genera el convenio de fraccionamiento en caso el usuario se acoja a la modalidad B.

La amnistía de los intereses moratorios no facturados, se realizará mediante rebaja en el departamento de facturación y cobranza, con el visto bueno del Gerente Comercial.

CLAUSULAS:

El cierre del servicio de Agua Potable, se producirá a la primera cuota impaga del convenio de fraccionamiento para la Modalidad B.

Al vencimiento de la segunda cuota impaga se realizará la anulación del convenio de fraccionamiento, sin perjuicio de realizar el cierre drástico, en caso se detecte rehabilitación indebida, para la **modalidad B**.

En caso de los convenios de contraprestación, que se incumpla con los acuerdos, el convenio este será anulado y la EPS podrá ejecutar las acciones administrativas y legales correspondientes.

XIII. RESPONSABILIDADES

- 13.1. El técnico de Cobranza es el responsable de la implementación, ejecución y la mejora de la recaudación a través de la campaña. Emitirá un reporte quincenal detallado de los usuarios acogidos y los ingresos recaudados. Los técnicos de Atención al Cliente serán responsables del cumplimiento de los requisitos y consideraciones para el acogimiento a la presente campaña, por cada usuario que se acoja a la Directiva.