

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 051-2025-GG-EPS EMAPAT S.A.**

Puerto Maldonado, 01 abril de 2025.

**VISTO:**

El acta de sesión Ordinaria del Directorio N° 05-2025-EPS EMAPAT S.A., de fecha 15 de marzo de 2025, mediante Acuerdo N° 037-2025-DIRECTORIO, Oficio 194-2025-GG-EPS EMAPAT S.A. de fecha 25 de Febrero 2025, Informe N° 080-2025-GC-EPS EMAPAT S.A. de fecha de 19 de Febrero del 2025, sobre aprobación de la Directiva: "Amnistía de Intereses moratorios"; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, la EPS EMAPAT S.A., tiene por objeto realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el ámbito de su administración y responsabilidad, aplicando políticas de desarrollo, control, operación mantenimiento, planificación, normativa, preparación de proyectos, ejecución de obras, supervisión asesoría y asistencia técnica, de conformidad con la Política Nacional de Saneamiento<sup>1</sup>, el Texto Único Ordenado<sup>2</sup> del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de Servicio de Saneamiento y su Reglamento<sup>3</sup>.

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."

La amnistía de moras e intereses a usuarios morosos, es la oportunidad que brinda la EPS EMAPAT S.A., con la finalidad de establecer las condiciones para el refinanciamiento de deudas para clientes morosos y facilitar el pago de las deudas mediante la Amnistía de intereses y moras; así como, reducir el indicador de morosidad y sinceramiento de las cuentas por cobrar, el mismo que estará vigente desde la emisión de la presente Resolución que aprueba por periodo de 3 meses del 2025.

Que, Mediante Oficio 194-2025-GG-EPS EMAPAT S.A. de fecha 25 de febrero 2025, la gerencia General remite al Directorio la propuesta de la directiva de amnistía de intereses moratorios para su aprobación

Que, mediante Informe N° 080-2025-GC-EPS EMAPAT S.A. de fecha 19 de febrero de 2025, la Gerencia Comercial, presenta la propuesta del Proyecto de Directiva denominada N° 01-GC-EPS EMAPAT S.A. "AMNISTIA DE INTERESES MORATORIOS " para su APROBACIÓN el mismo que servirá para mejorar los procesos que viene desarrollando de acuerdo a las bases legales procedimientos para otorgamiento de las facilidades con la finalidad de reducir la cartera MOROSA PESADA de EPS EMAPAT S.A. de la población del Puerto Maldonado y el Triunfo.

Que, mediante acuerdo N° 037-2025-DIRECTORIO, de fecha 15 de marzo del 2025, donde los integrantes del Directorio acordaron APROBAR por unanimidad la DIRECTIVA 01-2025-GC-EPS EMAPAT S.A. encargar a la gente General que emita acto Resolutivo, que disponga que a través de la Gerencia de Comercialización adopte todas las medidas Administrativas con arreglo al marco normativo en salvaguarda de los intereses de la entidad.

Que con las facultades especiales debidamente inscritas en el Asiento N° C00101 de la Partida N° 05009516, del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Madre de Dios, Zona Registral N° X, correspondiente a la "EPS EMAPAT S.A.", estando a las facultades conferidas al Gerente General de dictar y emitir Resoluciones, de acuerdo a los

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA.

<sup>2</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA.

<sup>3</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el TUO del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.

Estatutos de la Empresa Prestadora de Servicios, y contando con el Visto Bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Planificación y Presupuesto, Gerencia de comercialización y la Oficina de Asesoría Legal

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** la "DIRECTIVA N° 001-2025-GC-EPS EMAPAT S.A. "AMNISTIA DE INTERESES MORATORIOS" que forman parte integrante de la presente resolución.

### **AMNISTÍA DE INTERESES MORATORIOS**

#### **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 tarifa de recuperación de ingresos ya pasado.

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

#### **OBJETIVOS**

- 1.1. Reducir la cartera morosa pesada, que mantiene la EPS EMAPAT S.A.
- 1.2. Asegurar en gran parte el pago de ellos 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.
- 1.3. Incrementar los usuarios activos y disminuir el porcentaje de usuarios inactivos para la EPS EMAPAT S.A. y generar un ingreso continuo mientras se encuentre activo el servicio y al día en los pagos.
- 1.4. Mejorar las prácticas de la gestión y estrategias de cobranzas a los usuarios.
- 1.5. Mejorar la imagen de la Empresa, otorgando la amnistía de intereses.

#### **FINALIDAD**

La presente campaña orienta y establece el proceso de recuperación de deudas insolutas por pensiones, colaterales y cargo fijo, de clientes de la cartera morosa pesada, restableciendo el servicio de agua potable y alcantarillado, en el caso que corresponda reduce la morosidad y las cuentas por cobrar de la EPS EMAPAT S.A.

#### **ALCANCE**

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

#### **VIGENCIA**

La presente campaña, tiene una vigencia de 03 meses, contados a partir del día 01 de abril al 30 de junio del año 2025.

#### **BASE LEGAL**

- Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de la Gestión de Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Legislativo N° 019-2017-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29571, Ley de Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución de Contraloría N° 072-98-CG, aprueba las normas técnicas de control interno para el Sector Público.
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Estatuto vigente de la Empresa.

## JUSTIFICACIÓN

Teniendo la necesidad de contar con un instrumento de gestión de cobranza de los intereses generados y deuda insoluble de la cartera morosa pesada, se implementará 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 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 continuo.

Considerando que la cartera morosa se ha incrementado en los últimos meses, se tiene un importe total de S/ 1 089, 653.63 de cartera morosa al cierre del mes de febrero del presente ejercicio; detallado en el siguiente cuadro:

MESES	SALDO INICIAL	RECAUDADO	SALDO FINAL
DICIEMBRE 2024	1,097,824.53		1,097,824.53
ENERO 2025	1,097,824.53	4,349.70	1,093,474.83
FEBRERO 2025	1,093,474.83	3,821.20	<b>1,089,653.63</b>

## DEL INTERÉS MORATORIO

- 1.6. De conformidad con el artículo 97° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento N° 011-2007-SUNASS-CD, que faculta a la empresa cobrar intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro del plazo de vencimiento debiendo consignar expresamente el cobro de interés por cobrar 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.
- 1.7. En virtud a lo establecido en el artículo 98° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento N° 011-2007-SUNASS-CD, incentivos y financiamientos, 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 efectivizara la cobranza de la deuda insoluble. 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.
- 1.8. 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 que este modo reducir la cartera morosa pesada mantenida.
- 1.9. 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, visualizado en (SALDO TOTAL).

## ROL DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS

- 1.10. 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 clave para generar hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también por el Departamento de Atención al Cliente y Comercialización 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:

- Análisis de los casos por tipo de servicio, tarifa y antigüedad de la deuda.
- Contacto con el usuario, notificaciones escritas, comunicación telefónica y visitas en el predio.
- Presentar alternativas de pago al usuario, según las modalidades previamente definidas en el presente documento.
- Obtención del compromiso de pago, firma del usuario aceptando los términos de la modalidad.

- Seguimiento al cumplimiento del compromiso de pago.
- Registro de acciones, contar con una base de datos para el análisis de grupos de las acciones tomadas.
- Intensificación de acciones, mejora de las estrategias de la gestión de cobranzas.
- Definición de las pérdidas, el cual, se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones permitidas por ley.

#### CONSIDERACIONES PARA EL ACOGIMIENTO A LA AMNISTÍA DE INTERESES MORATORIOS

- 1.11. 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.
- 1.12. Se aplicará a los usuarios con categoría: doméstico, social, comercial, estatal e industrial.
- 1.13. 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:

##### 1.13.1. MODALIDAD A: PAGO AL CONTADO DEL TOTAL DE LA DEUDA

Amnistía igual al 100% de los intereses moratorios a los no facturados. Se realizará el pago total de deuda sin intereses, servicio de reapertura, según ficha catastral y revisión del estado de conexión para el pago de materiales.

##### 1.13.2. MODALIDAD B: CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE LA DEUDA

Amnistía igual al 80% de los intereses moratorios a los 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 como máximo en cuatro (04) cuotas mensuales.

##### 1.13.3. MODALIDAD C: CONVENIO DE CONTRA PRESTACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS O EMPRESAS PRIVADAS.

- 1.14. Cancelar en forma efectiva como mínimo el 30% del monto principal de la deuda insoluta, se acogerá los intereses no facturados a la presente amnistía, asimismo se suscribirá un CONVENIO DE CONTRAPRESTACIONES a fin de Compensar la deuda, (saldo de la deuda total menos intereses moratorios menos pago de la cuota mínima) entre ambas instituciones, considerando realizar prestaciones de bienes o servicios.
- 1.15. Amnistía igual al 50% de los intereses moratorios no facturados a la fecha de acogimiento a la presente directiva, se podrán acoger a la presente: Usuarios de la categoría comercial, estatal e industrial (personas jurídicas) con deudas insoluta que no sean menores a S/ 2,000.00 soles.
- 1.16. Para acogerse a los beneficios de cualquier de las modalidades A y B, establecidas en la presente campaña, es necesario realizar el pago al contado o firmar un convenio de fraccionamiento (compromiso de pago), con pago de la cuota de acogimiento. Para la modalidad C, es necesario realizar la firma de un CONVENIO de contraprestación de bienes o servicios.
- 1.17. En ningún caso podrán acogerse a la presente campaña los usuarios que no cumplan con la antigüedad de la deuda descrita en el punto 1.11.

#### FACILIDADES DE PAGO-CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO

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

- 1.18. 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:
  - a) Si se trata del inquilino, copia simple del DNI, copia simple del contrato, autorización del propietario.
  - b) Si se trata del propietario, copia simple del DNI.
  - c) Datos de contacto del propietario o inquilino, teléfono, celular, correo electrónico.
- 1.19. El número de cuotas del saldo del convenio de fraccionamiento, será de cuatro (04) cuotas como máximo. En caso del convenio de contraprestaciones de bienes o servicios, el plazo será determinado en el contrato de convenio y autorizado por la Gerencia Comercial.

- 1.20. El cliente que firma el convenio de fraccionamiento o el convenio de contraprestación por bienes o servicio, 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).

## PROCEDIMIENTO

### 1.21. 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 diez (10) días hábiles para poder regularizar su deuda. Así mismo la EPS EMAPAT S.A., si encuentra otra conexión en su base de 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 Comercialización 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 como encontró la ubicación ya sea (lote vacío, baldío, enterrado, derrumbado, semi construido, conexiones enterradas, no ubicadas, nuevo propietario si tuviera, número 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.

### 1.22. DIFUSIÓN RADIAL

Se hace conocer por los medios de comunicación, permitidos según ley, la campaña de amnistía de Intereses moratorios. Asimismo, para el logro de los objetivos del programa se realizará visitas en los predios y se generará volantes informativos a través de un (01) gestor de cobranza y notificadores que prestarán sus servicios por el periodo que dure la campaña.

### 1.23. DIFUSIÓN Y ATENCIÓN POR VENTANILLA

Al apersonarse el usuario a las ventanillas del Departamento de Atención al Cliente y Comercialización, los técnicos le informarán sobre el alcance de la campaña y tomarán en cuenta lo estipulado en el punto 10, consideraciones para el acogimiento a la Amnistía de Intereses Moratorios. El personal del Departamento de Atención al Cliente y Comercialización generará el convenio de fraccionamiento en caso el usuario se acoja a la modalidad B y C.

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.

### 1.24. CLAUSULAS

El cierre del servicio de Agua Potable, se producirá a la primera cuota impaga del convenio de fraccionamiento para la Modalidad B, y en el caso de la Modalidad C se realizará el cierre del servicio de Agua Potable al incumplimiento de los términos del convenio de contraprestaciones de bienes o servicios.

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 y C.

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

## RESPONSABILIDADES

- 1.25. El personal del Departamento de Facturación y 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. El personal del Departamento de Atención al Cliente y Comercialización será responsable del cumplimiento de los requisitos y consideraciones para el acogimiento a la presente campaña, por cada usuario que se acoja a la Directiva.
- 1.26. El Asistente de Facturación es el responsable de realizar las rebajas de los intereses moratorios, previa revisión de los documentos adjuntos.

- 1.27. El Gerente Comercial y el Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza son los responsables de la supervisión y evaluación de la aplicación de la presente campaña.
- 1.28. El jefe del Departamento de Facturación y Cobranza realizará el informe para incluir nuevos usuarios al proceso de esta campaña, siendo el Gerente Comercial el responsable de evaluar y autorizar, la inclusión de dichos usuarios para el acogimiento a la campaña.
- 1.29. El Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza realizará el informe de verificación correspondiente a los convenios realizados, o de los bienes o servicios de contraprestación, cabe señalar que podrá delegar la responsabilidad al profesional y/o área competente a la contraprestación del convenio, siempre y cuando cumpla con la modalidad C.
- 1.30. La Gerencia de Administración y Finanzas, es responsable de proporcionar los Requerimientos necesarios para la aplicación de la presente campaña, contratación de un Gestor de Cobranza y materiales de difusión, un operario para apoyo en las inspecciones previo requerimiento del área usuaria.

#### DISPOSICIONES FINALES

- 1.31. El Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza es responsable de alcanzar quincenalmente una evaluación del procedimiento para demostrar su eficiencia y beneficio económico para la empresa, en función de los costos empleados (gestor de cobranza, útiles de escritorio y contar con 1 o 2 notificadores para la ejecución de la campaña), el cual será revisado por el jefe del Departamento de Facturación y Cobranza. Esta evaluación será alcanzada al Gerente Comercial, mensualmente junto con el informe del reporte de trabajo y la situación final de cada usuario para determinar la cantidad de clientes que se han activado. Asimismo, se deberá indicar los montos de recuperación de deuda por cliente y el incremento de facturación que significa su activación.
- 1.32. El jefe del Departamento de Facturación y Cobranza deberá coordinar estrechamente con el Gerente Comercial para analizar los resultados, proponer mejoras y correctivos que se puedan definir en el proceso.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER**, que se remita copia de la presente resolución y de la directiva que forma parte integrante de la misma, a las unidades orgánicas de la EPS EMAPAT S.A., para su cumplimiento.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** que la Gerencia Comercial cumpla con fiscalizar el cumplimiento de la ejecución de las disposiciones contenidas en la directiva aprobada en el artículo primero, e informe mensualmente el cumplimiento del mismo a la Gerencia General, bajo responsabilidad funcional.

**ARTÍCULO CUARTO: DISPONER** que la Jefatura de Facturación y cobranza, proceda a cumplir las disposiciones contenidas en la Directiva aprobada en el artículo precedente.

**ARTÍCULO QUINTO: 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](http://www.emapat.com.pe))

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**

Distribución  
G.A.F.  
G.O.  
G.C.  
G.P.P.  
O.C.I.  
Archivo.  
ERETLCS.



E.P.S. EMAPAT S.A.  
Ing. Victor Alberto Renteros Ramirez  
GERENTE GENERAL