

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL.

Nº 78 -2023-GG-EPS EMAPICA S.A.

Ica, 19 de junio de 2023.

VISTO:

El Informe N° 171-2023-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 08 de junio de 2023, el Informe N° 222-2023-OC-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 08 de junio de 2023, el Informe N° 061-2023-S.COB.MOR-O.COB-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 08 de junio de 2023, el Memorándum N° 116-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A. de fecha 29 de mayo de 2023, el Informe N° 157-2023-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 17 de mayo de 2023, sobre aprobación de la Directiva: "Amnistía de Moras e Intereses a Usuarios Morosos"; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por las Municipalidades Provinciales de Ica y Palpa, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Ica, Parcona, Los Aquijes y Palpa. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de setiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 06 de octubre del 2016;

La amnistía de moras e intereses a usuarios morosos, es la oportunidad que brinda la EPS EMAPICA 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 resolución que lo aprueba hasta el 27 de diciembre de 2023;

Que, en el marco del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS EMAPICA S.A., en el artículo 13º numeral 13.7, la Gerencia General en ejercicio de sus funciones está facultada para "Proponer o aprobar las directivas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con lo que establezca el directorio, así como la normativa de dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la aplicación de las mismas";

Que, mediante Informe N° 157-2023-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 17 de mayo de 2023, la Gerencia Comercial, presenta la propuesta del Proyecto de Directiva denominada "Condonación de Moras e Intereses a Usuarios Morosos", para conocimiento, evaluación y posterior aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante Memorándum N° 116-2023-GAJ-EPS EMAPICA S.A. de fecha 29 de mayo de 2023, la Gerencia de Asesoría Jurídica, solicita a la Gerencia Comercial, adecuación de la Directiva presentada conforme a las observaciones advertidas, a fin de continuar con el trámite de aprobación;

Que a través del El Informe N° 171-2023-GC-EPS EMAPICA S.A. de fecha 08 de junio de 2023, la Gerencia Comercial, eleva el Informe N° 222-2023-OC-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 08 de junio de 2023, de la Oficina de Cobranza Morosa, que corre traslado el Informe N° 061-2023-S.COB.MOR-O.COB-GC-EPS EMAPICA S.A., de fecha 08 de junio de 2023, suscrita por el supervisor de la Cobranza Morosa, mediante el cual remite la adecuación del Proyecto de Directiva, con la finalidad que la Gerencia de Asesoría Jurídica emita el acto resolutivo aprobándola;

...RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 178 -2023-GG-EPS EMAPICA S.A.

Conforme a lo expuesto ut supra, y siendo de interés que la actual gestión brinde mayores facilidades y beneficios a los usuarios pertenecientes a la jurisdicción de la EPS EMAPICA S.A., resulta necesario aprobar la propuesta de Directiva denominada "Amnistía de Moras e Intereses a Usuarios Morosos";

Con el visto del Gerente de Administración y Finanzas y el Gerente de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Oficina de Cobranza Morosa, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa y normas concordantes y conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva "**AMNISTÍA DE MORAS E INTERESES A USUARIOS MOROSOS**" de la EPS EMAPICA S.A., que tendrá vigencia desde la notificación de la presente Resolución hasta el 27 de diciembre de 2023.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la Oficina de Cobranza, en conjunto con el área de supervisión de Cobranza Morosa, proceda a cumplir las disposiciones contenidas en la Directiva aprobada en el artículo precedente.

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 a la asistente administrativo de la Gerencia General, remita la presente resolución y anexo al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A. (www.emapica.com.pe).

ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR la presente resolución y su anexo a las Gerencias de Línea, de Apoyo y Asesoría, Administraciones Zonales, Oficinas, y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.


ING. RAÚL ADOLFO LINARES BLANCHEGO
GERENTE GENERAL
EPS EMAPICA S.A.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO EPS EMAPICA S.A.



DIRECTIVA N° 006 -2023-GG-EPS EMAPICA S.A.
“AMNISTÍA DE MORAS E INTERESES A USUARIOS MOROSOS

Implementado por Resolución de Gerencia General N° 178 - 2023-
GG-EPS EMAPICA S.A.



GERENCIA COMERCIAL



OFICINA DE COBRANZA



ICA - 2023



CONTENIDO

- 1.- OBJETIVO
- 2.- FINALIDAD
- 3.- VIGENCIA
- 4.- BASE LEGAL
- 5.- JUSTIFICACIÓN
- 6.- ALCANCE
- 7.-DISPOSICIONES GENERALES
 - 7.1. FRACCIONAMIENTO DE DEUDA (SIN REBAJA DE INTERESES)
 - 7.2. FRACCIONAMIENTO DE DEUDA (CON REBAJA DE INTERESES)
 - 7.3. AMORTIZACIÓN
- 8.- DISPOSICIONES ESPECIFICAS
 - 8.1. PROCEDIMIENTO
 - 8.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO
 - 8.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO
 - 8.4. MODALIDAD DE PAGO
 - 8.5 IMPEDIMENTOS
- 9.- FACILIDADES DE PAGO – CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO
- 10.- DISPOSICIONES ESPECIFICAS
- 11.- RESPONSABILIDADES
- 12.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
- 13.- EXCEPCIONES
- 14.- DISPOSICIONES FINALES

ANEXO N° 01: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

1.- OBJETIVO

Establecer y determinar las condiciones respecto al fraccionamiento y a las facilidades de pago de las deudas por los servicios brindados de la EPS EMAPICA S.A, que contribuya a la reducción de las cuentas por cobrar y la incorporación de clientes inactivos en el ámbito de la EPS EMAPICA S.A, Los objetivos específicos son:

1. Contribuir a incrementar la recaudación de la EPS EMAPICA S.A, mediante la recuperación de la deuda morosa.
2. Contribuir a incrementar la facturación de la EPS EMAPICA S.A, mediante la incorporación de clientes inactivos.
3. Mejorar las condiciones económicas de pago de deuda de los clientes morosos, adecuándolos a la situación específica de cada cliente.
4. Reducir la cartera morosa pesada, que mantiene la EPS EMAPICA S.A.
5. 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.
6. Incrementar los usuarios activos y disminuir el porcentaje de usuarios inactivos
7. para la EPS EMAPICA S.A, y generar un ingreso continuo mientras se encuentra activo el servicio y al día en los pagos.
8. Mejorar las prácticas de la gestión y estrategias de cobranzas a los usuarios.
9. Mejorar la imagen de la Empresa, otorgando la amnistía de intereses.

2.- FINALIDAD

La presente directiva tiene como finalidad establecer las condiciones para el refinanciamiento de deudas para clientes morosos a fin de facilitar el pago de las deudas mediante la Amnistía de intereses y la incorporación de clientes inactivos en el ámbito de la EPS EMAPICA S.A.

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, reduciendo el indicador de morosidad y sincerando las cuentas por cobrar de la EPS EMAPICA S.A.

3.- VIGENCIA

La presente campaña, tiene una vigencia a partir de la emisión del acto resolutivo que apruebe la presente directiva hasta 27 de diciembre del 2023.

4.- BASE LEGAL

- 4.1. Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento- Decreto Legislativo N° 1280 y su reglamento.
- 4.2. Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias vigentes.
- 4.3. Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el Texto único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento
- 4.4. Decreto Legislativo N° 816 - Código Tributario, Principios Generales.
- 4.5. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.6. Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba Texto Único Ordenado del Código Tributario y modificatorias.
- 4.7. Decreto Supremo N°179-2004-EF, Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias.
- 4.8. D.S. N°019-2017-VIVIENDA, Reglamento y Modificatorias
- 4.9. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y modificatorias.
- 4.10. Resolución de Contraloría N° 072-98-CG que aprueba Normas técnicas de control interno para el sector público.
- 4.11. Estatutos aprobados y vigentes de la Empresa
- 4.12. Decreto Supremo N°122-94-EF, que aprueban el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias.
- 4.13. Resolución de Consejo Directivo N° 018-2020-SUNASS-CD, Aprueban las Disposiciones Extraordinarias, Transitorias, relacionadas con los servicios de saneamiento, derivadas del Estado de Emergencia Nacional.



5. 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 área de cobranza, dar un tratamiento apropiado a los usuarios con el problema de altos intereses moratorias (facturados y no facturados), respecto a la deuda total con la EPS EMAPICA 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.

6.- ALCANCE Y ÁMBITO

La presente Directiva es de aplicación para todos los clientes morosos de todas las localidades que conforman la EPS EMAPICA S.A y por todo el personal de la EPS EMAPICA S.A, será ejecutada por el personal de la Gerencia Comercial y Zonales, que tenga dentro de sus funciones, el otorgamiento de facilidades de pago a usuarios con deudas pendientes por los servicios que brinda la empresa.

7.- DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva es aplicable de manera excepcional, teniendo en cuenta que los servicios prestados por la EPS EMAPICA S.A, deben ser cancelados antes de la fecha de vencimiento del recibo correspondiente.

- 7.1. De conformidad con el inciso (2) del artículo 45 "Derechos de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento", del Capítulo VI "Derechos y Obligaciones de los Prestadores y Usuarios de los Servicios de Saneamiento" del Decreto Ley Nro. 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en el que faculta a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento: "Cobrar intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazo 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, en merito a lo dispuesto en los artículos 1242 y 1243 del Código Civil y disposiciones conexas.
- 7.2. Es facultad de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, exonerar o amnistiar intereses moratorios y compensatorios al cliente siempre y cuando la medida a tomar efectivizará la cobranza. 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
- 7.3. La obligación siga incrementándose mes a mes. La aplicación de esta política considera la oportunidad que los usuarios deudores saneen su situación de pago con la Empresa EPS EMAPICA S.A. y permita de este modo reducir la cartera morosa.
- 7.4. Se entiende por intereses moratorios, al importe de intereses facturados que están registrados en el sistema contable y los intereses no facturados que calcula el sistema informático comercial de los servicios de agua potable, alcantarillado, cargo fijo y demás colaterales

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

- 8.1. Se aplicará a aquellos usuarios que tienen deuda pendiente del año 2022 y años anteriores.

- 8.2. Se aplicará a los usuarios priorizando según la categoría tarifaria en el siguiente orden: doméstico, comercial, estatal e industrial.
- 8.3. Se aplicará a los usuarios que tienen un registro genérico de la deuda en el sistema comercial SIINCO WEB
- 8.4. Se aplicará a los intereses moratorios no facturados, según Saldo Actual, del sistema comercial SIINCOWEB, el usuario podrá acogerse a cualquiera de las modalidades de pago, descritas a continuación:

MODALIDAD A: PAGO AL CONTADO DEL TOTAL DE LA DEUDA PRINCIPAL

Amnistía igual al 100% de los intereses moratorios no facturados y además de la reposición del servicio de Agua Potable, en forma gratuita (solo reaperturas).

MODALIDAD B: CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE LA DEUDA

Amnistía igual al 100% de los intereses moratorios no facturados a la fecha de acogimiento del convenio de fraccionamiento.

- 8.5. En ningún caso podrán acogerse a la presente directiva usuarios con convenio de fraccionamiento vigente, o que adeuden solo las 02 últimas facturaciones a la fecha de acogimiento.

9. FACILIDADES DE PAGO-CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO

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

- 9.1. Los requisitos para la firma del convenio son:

- Si se trata del propietario, copia simple del DNI
- Si se trata del inquilino; Copia simple del DNI, Copia simple del contrato, autorización del propietario.
- Datos de contacto del propietario o inquilino; Teléfono, Celular, correo electrónico.

Cuando el titular es una persona jurídica además debe de presentarse copia legalizada de vigencia de poder actualizada del Gerente General y/o Apoderado de la persona jurídica.

- 9.2. La cuota inicial mínima será igual o superior al 20% de la deuda o dos facturaciones del promedio histórico de facturación del cliente moroso para la modalidad B.
- 9.3. El Número de cuotas del saldo del convenio de fraccionamiento, será de 12 cuotas PUDIÉNDOSE AMPLIAR A MAS O HASTA 36 MESES EN CASOS JUSTIFICADOS como máximo. En caso del convenio de contraprestaciones de bienes o servicios el plazo será determinado en el contrato de convenio.
- 9.4. 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).

10.- DISPOSICIONES ESPECIFICAS

La EPS EMAPICA S.A., implementará el procedimiento de recuperación de usuarios morosos, brindando facilidades de pago, a través de las modalidades establecidas en la presente directiva.

La fuente de información serán los reportes de usuarios morosos que emite el Equipo de Procesamiento Comercial de la Supervisión de Cartera Morosa, oficina de Cobranzas de la Gerencia Comercial.

10.1. PROCEDIMIENTO

10.1.1 Verificación y Notificación al Usuario Moroso

El equipo de Procesamiento de Cobranzas emite el reporte de usuarios morosos mensualmente, derivándolo al Equipo de Cobranza Morosa, quien efectuará el requerimiento de pago a los usuarios morosos usando todos los medios de comunicación disponibles. comunicándole sobre las medidas extraordinarias de facilidades de pago a las que se puede acoger.

10.1.2 Usuario solicita fraccionamiento o amortización de deuda

El usuario accederá a los canales de atención para solicitar las facilidades de pago para la regularización de su deuda, apersonándose a las instalaciones de la EPS EMAPICA S.A, Oficina de Cobranza Morosa.

El personal de la oficina de cobranza morosa informará al usuario solicitante sobre el procedimiento a seguir, para la amortización o el fraccionamiento de la deuda, los requisitos establecidos para acceder al fraccionamiento de pago solicitado, adicionalmente registrará número telefónico y correo electrónico de corresponder (deja copia del documento de identidad) y registrará o actualizará la información en el sistema Informático Comercial.

10.1.3 Generación del pago de la cuota inicial

Aceptada la solicitud de facilidades de pago del usuario, se procede a elaborar mediante el Sistema Informático Comercial, el convenio de fraccionamiento de pago. Asimismo, para la cancelación de la cuota inicial o el monto acordado se puede realizar de la siguiente manera:

1.- Ventanillas de recaudación de la EPS EMAPICA S.A.

una vez realizado el abono debe ser reportado para ser registrado al sistema comercial y se emita el detalle de las cuotas pendiente de pago que se incluirán en el próximo ciclo de facturación.

10.2. DE LOS INTERESES

Tasa de Interés: La tasa de interés a ser aplicada a las cuotas mensuales del refinanciamiento es, de acuerdo al Reglamento de Prestación de Servicios, la Tasa Activa de Mercado en Moneda Nacional (TAMN). Esta es actualizada cada mes el día anterior a la facturación mensual.



En caso de incumplimiento de alguna cuota del convenio suscrito, se procederá al cierre del o los servicios y a la anulación automática del convenio de fraccionamiento de pago en el sistema comercial.

11.- RESPONSABILIDADES:

Directa:

- Gerencia Comercial
- Jefe de la Oficina de Cobranza
- Supervisor de Cobranza Morosa

El Supervisor de Cobranza Morosa y la Oficina de Cobranza son los responsables de la aplicación de la presente directiva.

Los casos controvertidos que se presenten sobre la aplicación de la presente directiva serán determinados y solucionados por la Oficina de Cobranza y en última instancia por el Gerente Comercial.

12.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

Déjese sin efecto parcial o total cualquier directiva o procedimiento que se contraponga al contenido de la presente norma.

Las condiciones establecidas serán los límites autorizados, sin embargo, el Área de Cobranza deberá evaluar cada caso de cliente moroso para determinar las condiciones específicas del convenio de refinanciamiento de la deuda, tomando en cuenta la situación socioeconómica de cada uno de ellos.

13.- EXCEPCIONES:

Excepcionalmente, el porcentaje de la cuota inicial de pago y el plazo de cuotas contemplados en los parámetros establecidos en el numeral 6.2.1 y 6.2.2 podrán ser modificados o ampliados según sea el caso, previo informe técnico del equipo de Cobranza Morosa, con el visto bueno de la Oficina de Cobranza y autorización expresa de la Gerencia Comercial a través de los medios formales de comunicación establecidos por la empresa.

14.- DISPOSICIONES FINALES:

- 14.1. La presente directiva deja sin efecto cualquier directiva u otra norma de la empresa que la contravenga.
- 14.2. Es obligatorio para todo el personal de la Gerencia Comercial, Jefaturas Zonales, tomar conocimiento de la presente Directiva.



FLUJOGRAMA DE ACCIONES DE COBRANZA MOROSA

