



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 094-2019-EPS-M/GG


Moyobamba, 22 de agosto de 2019.

VISTO:



El Acuerdo N°02 de la Sesión Ordinaria de Directorio N°07-2018, celebrada el 27 de diciembre de 2018, mediante el cual el Directorio de la EPS Moyobamba S.A. aprueba la Directiva "Recuperación de Cartera Morosa";

CONSIDERANDO:



Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.A., EPS MOYOBAMBA S.A., es una Empresa constituida bajo la forma jurídica de una sociedad Comercial de accionariado municipal la misma que tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Moyobamba Departamento de San Martín, y que se encuentra incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio según Resolución Ministerial N 338-2015-VIVIENDA, publicado en el Diario Oficial el Peruano el 18 de Diciembre de 2015.




Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), asume su rol de administrador de la EPS MOYOBAMBA, en consecuencia, durante el periodo que dure el RAT, el Consejo Directivo del OTASS, constituye el órgano máximo de decisión de la EPS Moyobamba SRL., ejerciendo las funciones y atribuciones de la Junta General de Accionistas de la EPS Moyobamba S.A.



Que, de conformidad al numeral 25.2 del Artículo 25° del decreto legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establece que los usuarios en servicio de alcantarillado sanitario tienen prohibido descargar al sistema de alcantarillado sanitario, aguas residuales no domesticas que exceda los Valores Máximos Admisibles de los parámetros en los que el usuario efectúe el pago adicional por exceso de concentración, conforme lo determinen las normas sectoriales y las normas de la SUNASS. La contravención o incumplimiento de esta disposición ocasiona la suspensión de los servicios de saneamiento, con forme lo establecido en las normas sectoriales.



Que, con documento del visto Acuerdo N° 02 de la Sesión Ordinaria de Directorio N° 07-2018, se aprueba la Directiva "Recuperación de Cartera Morosa"



Que, mediante Acuerdo N°03, de la Sesión Ordinaria de Directorio N° 07-2018, celebrada el 27 de diciembre de 2018, mediante el cual el Directorio de la EPS Moyobamba S.A. dispone que la Gerencia General emita la Resolución de Gerencia General correspondiente, realice las acciones las necesarias para velar por el fiel cumplimiento de la Directiva y encargue se inmediata publicación en la página web institucional de la EPS Moyobamba S.A.

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 094-2019-EPS-M/GG

Que, por Acuerdo N° 4 de fecha 17 de marzo de 2017, del consejo Directivo de OTASS, Numeral 4.2 en el marco de lo Dispuesto en el sub numeral 1 del numeral 101.1 del artículo 101 del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento; SE DELEGAN FACULTADES DE GERENTE GENERAL de la EPS Moyobamba SRL al Sr. Víctor David Ponce Zenteno; así como aquellas establecidas en el Estatuto Social de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba SRL inscrito en la partida N° 11001045 de la Oficina Registral de Moyobamba, el mismo que por encontrarse de licencia y según acuerdo N°02 del acta de Sesión Ordinaria de Consejo Directivo N° 008-2019, de fecha 25.07.2019 se encarga la Gerencia General de la EPS MOYOBAMBA S.A. al Sr. ENRIQUE OTTO VILLENA CHUMBIAUCA , identificado con DNI:21854728; y con las visaciones del Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Planeamiento, Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial y la Oficina de Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 011-2019-EPS-M/GG, "Recuperación de Cartera Morosa" de la EPS Moyobamba S.A., la misma que será de aplicación con eficacia anticipada, a partir de la fecha de aprobación del acuerdo de directorio N°02 de la sesión ordinaria de directorio N°07-2018 de fecha 27 de diciembre del 2018.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER, que la Gerencia Comercial, Oficina de Facturación y Cobranza, implementar las disposiciones de la presente Directiva.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información Departamento de Soporte Informático la inmediata publicación de la presente Directiva en la página web de la EPS Moyobamba S.A.


ARTICULO CUARTO.- DISPONER que la Gerencia de Administración y Finanzas y el Departamento de Organización y Desarrollo Institucional se encarguen de velar por el fiel cumplimiento de la Directiva aprobada.

ARTICULO QUINTO.- REMITIR copia de la presente Resolución y sus respectivos anexos a la Gerencia de administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Órgano de Control Institucional, para conocimiento, difusión y debido cumplimiento.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

EPS - MOYOBAMBA S.A.

Lic. ENRIQUE OTTO VILLENA CHUMBIAUCA
GERENTE GENERAL (e)
COORDINADOR DEL RAT OTASS

	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-M/GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

DIRECTIVA N° 011-2019-EPS-M/GG

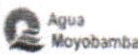
RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

Resolución de Gerencia General N° 94-2019-EPS-M/GG



MOYOBAMBA 2019

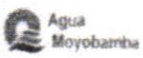


	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-M/GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

Contenido

I. OBJETIVO	1
II. FINALIDAD.....	1
III. BASE LEGAL	1
IV. ALCANCE	2
V. DISPOSICIONES GENERALES.....	2
5.1. Fraccionamiento de Deuda (sin rebaja de intereses).....	2
5.2. Fraccionamiento de Deuda (con rebaja de intereses).....	2
5.3. Amortización.....	2
VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	2
6.1. PROCEDIMIENTO	3
6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO.....	4
6.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO	4
VII. RESPONSABILIDADES	6
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	6
IX. DISPOSICIONES FINALES.....	7
X. ANEXO N°1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	8



	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-M/GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

I. OBJETIVO


Normar el procedimiento para otorgar facilidades de pago a los usuarios con deudas acumuladas por el servicio de agua potable y alcantarillado que presta la EPS Moyobamba S.A y otros servicios colaterales.

II. FINALIDAD

Establecer un mecanismo ordenado a fin de disminuir la morosidad de la EPS Moyobamba S.A, con el propósito de incrementar los ingresos, contribuyendo al equilibrio económico financiero de la empresa; a partir de las facilidades a los usuarios con deuda, para la regularización de su deuda por los servicios de agua potable y alcantarillado.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 26870 Ley General de Sociedades y sus modificatorias.
- Ley N° 24948 Ley de la Actividad Empresarial del Estado.
- Decreto Legislativo N°1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 816 - Código Tributario, Principios Generales.
- Decreto Legislativo N° 295 que aprueba el Código Civil.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento de la Ley Marco de la
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N°133-2013-EF, que aprueba Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Decreto Supremo N.°179-2004-EF, Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta.
- Decreto Supremo N° 122-94-EF, que aprueban el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo.
- Código Civil
- Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Resolución de Consejo Directivo N°011-2007 SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.

	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-M/GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

IV. ALCANCE

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios y servidores de la EPS Moyobamba S.A.

V. DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva es aplicable de manera excepcional, teniendo en cuenta que los servicios prestados por las EPS Moyobamba S.A, deben ser cancelados a los 30 días de emitida la facturación correspondiente.

Son beneficiarios los usuarios que tengan deuda pendiente de pago, a través de las siguientes modalidades:

5.1. Fraccionamiento de Deuda (sin rebaja de intereses)

Podrán acogerse a este beneficio los usuarios que adeuden pagos con una antigüedad de dos (02) meses a más, por los servicios de agua potable y alcantarillado, **suscribiendo una Transacción vía Convenio**, luego de cancelar la cuota inicial acordada entre el usuario y la EPS. El saldo de la deuda será fraccionado en cuotas según las formas de pago establecidos por la EPS, de acuerdo a lo señalado en el numeral 6.2.1 de la presente directiva.

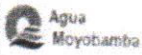
5.2. Fraccionamiento de Deuda (con rebaja de intereses)

Los usuarios con deuda tendrán beneficios **con rebaja de intereses moratorios** facturados y por facturar, siempre que el importe cancelado como cuota inicial se mayor o igual al 30% de la deuda, según el cuadro de facilidades de pago con rebaja de intereses, que se muestran en el numeral 6.2.2 de la presente directiva.

5.3. Amortización

Se permitirá efectuar amortizaciones de deudas, solo a aquellos usuarios que, luego de registrado el pago, el saldo resultante de la deuda sea menor o igual al importe del último periodo facturado, es decir con un saldo de deuda menor o igual a un (01) periodo de deuda, de tal manera que permita la rehabilitación del servicio con la correspondiente facturación en el siguiente ciclo.

DISPOSICIONES ESPECIFICAS

	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-M/GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

La EPS Moyobamba 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 emita la Oficina de Facturación y Cobranza, a través de los reportes extraídos del Sistema Informático Comercial.

6.1. PROCEDIMIENTO

6.1.1 Verificación y Notificación al usuario moroso

La Oficina de Facturación y Cobranza, emite el reporte de usuarios morosos mensualmente, y comunica a dichos usuarios usando todos los medios de comunicación disponibles, sobre las medidas extraordinarias de facilidades de pago a las que se puede acoger.



6.1.2 Usuario solicita fraccionamiento o amortización de deuda

El usuario se apersona a las ventanillas de "atención al cliente" y solicita facilidades de pago de su deuda.



El personal de "atención al cliente", deberá solicitar la identificación del usuario con su documento de identidad original (deja copia del documento de identidad) y registrar en el sistema Informático Comercial dichos datos. Se le informa sobre el procedimiento a seguir, para la amortización o el fraccionamiento de la deuda.

6.1.3 Generación de prepago inicial

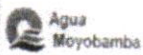
Aceptada la solicitud de facilidades de pago del usuario, se procede a elaborar mediante el Sistema Informático Comercial, la solicitud de prepago de la amortización o cuota inicial, por el monto acordado, con lo cual el cliente debe acercarse a la ventanilla y abonar el importe indicado, para que luego se calcule en monto de las cuotas pendiente de pago.



6.1.4 Generación y entrega del convenio

Cancelada la amortización o cuota inicial pactada, se procede a elaborar mediante el Sistema Comercial, el Convenio de refinanciamiento de la deuda, llenando el compromiso de pago de las cuotas para la cancelación del saldo, en las fechas de establecidas; el mismo que es firmado por el cliente y el representante de la EPS en dos ejemplares, uno para el cliente y otro para la EPS. La amortización o pago de la cuota inicial, y el compromiso de pago de la deuda por el usuario; le permite la



	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-M/GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

rehabilitación de su servicio; previo pago de los costos colaterales generados por la rehabilitación, o la aceptación de su cancelación total en la próxima facturación.

En caso incumpla con el pago de la amortización o cuota inicial de acuerdo a lo pactado, se procede al corte del servicio y la notificación del caso, a cargo de la Oficina Facturación y Cobranza.

6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO

6.2.1 Pago Fraccionado (Sin rebaja de intereses)

MONTO DE LA DEUDA (S/.)	CUOTA INICIAL MINIMA	SALDO
Hasta 300.00	15% de la deuda	6
Mayor a 300.00 hasta 600.00	15% de la deuda	Hasta en 10 cuotas
Mayor a 600.00 hasta 1,000.00	15% de la deuda	Hasta en 15 cuotas
Mayor a 1,000.00	15% de la deuda	Hasta en 18 cuotas

6.2.2 Pago Fraccionado (con rebaja de intereses)

La exoneración de intereses moratorios por pago al contado o pago de cuota inicial de la deuda, dependerá del porcentaje de la deuda que se cancele como cuota inicial, según el siguiente cuadro:

CUOTA INICIAL (% DE LA DEUDA)	CUOTAS PARA CANCELACIÓN DEL SALDO	REBAJA DE INTERES
100 %	-	100%
50 %	08 cuotas	80%
30 %	10 cuotas	50%


6.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO

6.3.1 Requisitos para suscripción de Convenio

Los clientes deudores para la suscripción de un convenio o compromiso de pago fraccionado, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

6.3.1.1 Cuando el solicitante es titular del contrato:

- a) DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS Moyobamba S.A.

	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-M/GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

- b) Cuando el titular es una persona jurídica además debe presentar copia legalizada de vigencia de poder del gerente general y/o apoderado de la persona jurídica.

6.3.1.2 Cuando el solicitante es titular del contrato, que su nombre no esta registrado en el Sistema Comercial (usuario efectivo):

- a) DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS Moyobamba S.A.
b) Para predios inscritos en registros públicos, copia simple de la partida registral de inscripción de la propiedad del inmueble en la que figure como propietario actual.
c) Para poseedores informales, copia simple del certificado o constancia de posesión emitida por la municipalidad de la circunscripción territorial correspondiente, no mayor a 6 meses.



6.3.1.3 Cuando el solicitante es representante del titular del contrato:


- d) Copia de DNI
e) Carta poder legalizada en caso represente a una persona natural
f) En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder (registros públicos)
g) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de propietarios, debidamente acreditado.



6.3.1.3 Cuando el solicitante no es titular del contrato (usuario efectivo):

- h) DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS Moyobamba S.A.
i) Copia del contrato de arrendamiento en caso de ser inquilino.
j) En caso de no contar con contrato de arrendamiento, deberá suscribir la declaración jurada de honrar la deuda.
k) Copia de pago de recibo de algún otro servicio público (luz, teléfono fijo y arbitrios).
l) Cualquier otro documento que acredite que vive en la dirección del contrato.



	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-MGG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

- 6.3.2 El pago de la cuota del fraccionamiento se adecuará a la fecha de vencimiento del recibo de pago de agua, que luego de suscribir el convenio se emitan.
- 6.3.3 Al incumplimiento del pago de una (01) cuota del convenio, sumada al consumo del mes en que se emite el recibo, se realizará el corte simple del servicio, el cual para su reconexión deberá efectuar el pago por el servicio de rehabilitación y la cuota vencida y el pago del consumo del mes referido.
- 6.3.4 Una vez realizado el corte simple por el incumplimiento del pago de una (01) cuota del convenio; y si el usuario se reconecta el servicio, sin efectuar la cancelación de la cuota vencida, más el costo de rehabilitación y el costo de recupero del costo del consumo desde el corte simple del servicio hasta la detección de la reapertura, se procederá a realizar el corte drástico, el cual implica la pérdida de los derechos del titular a la conexión domiciliaria y la resolución del contrato de prestación de servicios.
- 6.3.5 El refinanciamiento por incumplimiento del convenio primigenio, no podrá exceder de un (01) refinanciamiento, dentro de la vigencia de la presente directiva. En el caso de convenio de pago fraccionado con rebaja de intereses, de incumplirse con alguno de los pagos pactados, podrá refinanciar la deuda, pero sin rebaja de intereses.



VII. RESPONSABILIDADES


La aplicación y cumplimiento de la presente directiva es responsabilidad de la Gerencia Comercial, la Oficina de Facturación y Cobranza, la que además se encargará de supervisar el estricto cumplimiento y la correcta aplicación de las disposiciones que se establecen en la presente Directiva.



VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 El usuario que se acoja a las facilidades de pago establecidas en la presente Directiva, podrá contar en forma automática con el servicio de agua potable y alcantarillado, luego de la cancelación de amortización o cuota inicial del fraccionamiento. En caso el usuario ya no requiera el servicio de agua por encontrarse el predio deshabitado y/o por contar con fuente propia y solicita cancelar solo la cuota de convenio, deberá requerir el corte temporal del servicio de agua, pagando por los costos del corte correspondientes.



	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° 094-2019 EPS-M/GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: 22/08/2019

8.2 En caso el cliente solicite corte temporal de los servicios, la EPS Moyobamba S.A. a través de la Oficina de Facturación y Cobranza, evaluará previa verificación en campo la factibilidad del mismo. De proceder el corte temporal, quedará en situación de cortado temporalmente, previo pago correspondiente al corte de los servicios.

8.3 En el caso que el cliente solicite solo el servicio de alcantarillado, la Oficina de Facturación y Cobranza, procederá a cambiar el tipo de servicio para facturar solo por el desagüe.



8.4 La Oficina de Facturación y Cobranza, remitirán los reportes correspondientes a la Gerencia Comercial a fin de evaluar los resultados de aplicación de la Directiva e informar a la Gerencia General, que será de manera bimestral.

8.5 Los gestores negociadores designados por la Jefatura de la Oficina de Facturación y Cobranza, serán los únicos autorizados para realizar el refinanciamiento de la deuda por convenio.



8.6 El interés de financiamiento a aplicar para todos los casos, será el equivalente al interés legal vigente a la fecha, en la cual se pacta la transacción vía convenio. Sin embargo, cuando el Cliente incurra en Mora se aplicará el Interés Tasa Activa Promedio en Moneda Nacional (TAMN) correspondiente.

IX. DISPOSICIONES FINALES

9.1 La presente directiva deja sin efecto cualquier directiva u otra norma de la Empresa que la contravenga.



9.2 Es obligatorio para todo el personal de la Gerencia Comercial, tomar conocimiento de la presente Directiva.

9.3 La presente directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Gerencia General de la EPS Moyobamba S.A, y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre 2019.



X. ANEXO N°1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

