

Cargo

# EMAPISCO S.A.



## INFORME N° 022-2021-EMAPISCO S.A./GERENCIA COMERCIAL

A : Ing. Edgar Zamalloa Bendezu  
Gerente General

ASUNTO : Remito proyecto de Directiva de Recuperación de Cartera Morosa

FECHA : Pisco, 25 de enero del 2021

Mediante el presente, y de acuerdo al trabajo realizado con OTASS, se remite el proyecto de Directiva N°001-2020-EMAPISCO S.A./G.C. sobre Recuperación de Cartera Morosa, para su presentación y aprobación en el próximo directorio a realizarse.

Es todo lo que informo a usted, para su conocimiento y aprobación.

Atentamente;



**EMAPISCO S.A.**  
**Lic. Adm. Rosa Subauste Arroyo**  
**GERENTE COMERCIAL**



GERENCIA COMERCIAL

RGG N° \_\_\_\_\_-2020  
EMAPISCO S.A./GG

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

FECHA: 25/01/2021


DIRECTIVA N° 001 - 2020 – EMAPISCO S.A./GG

Resolución de Gerencia General N° \_\_\_\_\_ -2021- EMAPISCO S.A.

# RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA




Enero, 2021

	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021

## 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.....	3
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



	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021

## 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 EMAPISCO S.A., sobre los servicios de agua potable, alcantarillado, cargo fijo, intereses y servicios colaterales, con el objeto de reducir las cuentas por cobrar en situación morosa, mejorando el nivel de ingresos de la empresa.

## II. FINALIDAD


Establecer los procedimientos para el otorgamiento de las facilidades de pago a los usuarios para el financiamiento de las deudas que mantengan pendientes de pago por los servicios brindados por la EPS EMAPISCO S.A.

## III. BASE LEGAL

- 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°004-2019-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 y modificatorias.
- Decreto Supremo N°179-2004-EF, Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias.
- Decreto Supremo N°122-94-EF, que aprueban el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias.
- 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.





	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021

#### IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación por todo el personal de la EPS EMAPISCO S.A. y será ejecutada por el personal de la Gerencia Comercial que tenga dentro de sus funciones, el otorgamiento de facilidades de pago a usuarios con deudas pendientes por los servicios que brinda la empresa.

#### V. DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva es aplicable de manera excepcional, teniendo en cuenta que los servicios prestados por la EPS EMAPISCO S.A., deben ser cancelados antes de la fecha de vencimiento del recibo 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 un **Convenio de fraccionamiento** de deuda, luego de cancelar la cuota inicial acordada entre el usuario y la EPS. El saldo de la deuda será fraccionado en cuotas, estableciéndose un cronograma de compromiso de pago, 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, siempre que el importe cancelado como cuota inicial sea mayor o igual al 20% 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. No estarán sujetas a la exoneración de intereses.



	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021

## VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

La EPS EMAPISCO 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 Cobranza y Control Comercial, 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 Cobranza y Control Comercial, 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” o a través de medios virtuales o por vía telefónica y solicita facilidades de pago de su deuda.

El personal de “atención al cliente” cual fuese el medio de atención, deberá solicitar la identificación del usuario con su documento de identidad original, número telefónico y correo electrónico de corresponder (deja copia del documento de identidad) y registrar o actualizar la información 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 o entidad financiera afiliada a la EPS o a través de medios de pago virtuales y abonar el importe indicado y éste ser reportado a la entidad, para que luego se calcule en monto de las cuotas pendiente de pago.

#### 6.1.4 Generación y entrega del convenio





	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021

Cancelada la cuota inicial pactada, se procede a elaborar mediante el Sistema Comercial, el Convenio de fraccionamiento de la deuda, llenando el compromiso de pago de las cuotas para la cancelación del saldo, en las fechas de establecidas en un cronograma; el mismo que es firmado por el usuario y el representante de la EPS en dos ejemplares, uno para el usuario 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 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 las cuotas de refinanciamiento de acuerdo con lo pactado, se procede al corte del servicio y la notificación del caso, a cargo de la Oficina de Cobranza y Control Comercial.

Una vez suscrito el Convenio de fraccionamiento, la Oficina de Cobranza y Control Comercial coordinará con la Oficina de Contabilidad a fin de que determine los asientos contables a realizarse.

## 6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO

### 6.2.1 Pago fraccionamiento (Sin rebaja de intereses)


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

### 6.2.2 Pago fraccionamiento (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 MÍNIMA (% DE LA DEUDA)	CUOTAS MÁXIMAS PARA CANCELACIÓN DEL SALDO	REBAJA DE INTERES
61 - 100%	06 cuotas	100%
41 - 60%	08 cuotas	80%
20 - 40%	10 cuotas	70%

## 6.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO

	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021

### 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
- 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
- b) Para predios inscritos en registros públicos, copia simple de la partida registral de inscripción de la propiedad del inmueble, con una antigüedad no mayor a 30 días 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, con una antigüedad no mayor a 30 días.

#### 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), con una antigüedad no mayor a 30 días.
- 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.

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

- h) DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS
- i) Copia del contrato de arrendamiento en caso de ser inquilino.





	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021

- 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.

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 Cobranza y Control Comercial, 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



	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021


- 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 la amortización o la 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 las cuotas del convenio, deberá requerir el corte temporal del servicio de agua, pagando por los costos del corte correspondiente.
- 8.2 La Oficina de Cobranza y Control Comercial, 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.
- 8.3 Los servidores designados por la Jefatura de la Oficina de Cobranza y Control Comercial con la conformidad de la Gerencia Comercial, serán los únicos autorizados para realizar el refinanciamiento de la deuda por convenio.
- 8.4 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 entra en vigencia desde el día siguiente de su aprobación por la Gerencia General de la EPS EMAPISCO S.A., y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre 2021.



	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° _____-2020 EMAPISCO S.A./GG
	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA</b>	FECHA: 25/01/2021

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

