

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 063 -2019-GG/EPS MOQUEGUA SA.

Moquegua, 22 de Marzo de 2019

VISTOS;

Los Informes N° 063-2019 y 054-2019/OC-GC/EPS MOQUEGUA S.A de la Oficina de Comercialización, solicitando la aprobación de la CAMPAÑA DE AMNISTIA DE INTERESES MORATORIOS con el proveído de Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia General;

Y CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A., es un Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajos los alcances de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Dec. Leg. 1280 y su Reglamento aprobado por D.S N° 019-2017-VIVIENDA sus modificatorias y demás normas sectoriales, con aplicación supletoria de la Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades; sujeta a sus propios Estatutos, que goza de autonomía económica, administrativa, técnica y financiera, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia.

Que, estando a los informes de la Oficina de Comercialización, indica que se hecho un análisis de las cuentas comerciales por cobrar, se establece que en la Cartera Morosa de la EPS MOQUEGUA SA. existe un importante porcentaje de usuarios, cuyo monto de deuda está constituido por un alto componente en el rubro de intereses, que obliga a ejecutar acciones para el trabajo de recuperación y sinceramiento de la Cartera Morosa.

Que, en tal sentido se propone la Directiva que regula la Campaña de Amnistía de los Intereses Moratorios, tiene por objeto la reducción de la cartera morosa pesada, se pretende asegurar en gran parte el pago de los adeudos en el presente periodo y con ello incrementar la recaudación; asimismo, Incrementar los usuarios activos y disminuir el porcentaje de usuario inactivos, mejorar las prácticas de la gestión de estrategias de cobranzas por ende mejorar la imagen de la empresa.

Que, estando a las facultades conferidas en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF, con los V° B° de la Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Unidad de Planificación y Gestión y Unidad de Asesoría Legal,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la DIRECTIVA PARA LA CAMPAÑA DE AMNISTIA DE INTERESES MORATORIOS, que aparece en el documento adjunto, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución, dando cuenta al Directorio.

ARTICULO SEGUNDO: La vigencia de la misma correrá a partir de 01 de abril del 2019 y tendrá una duración de 03 meses. Encargar su aplicación a la Gerencia Comercial, a través de sus oficinas correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO: Encargar a la Asistente de Gerencia General, la notificación con la presente a la Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines que se contrae la misma.

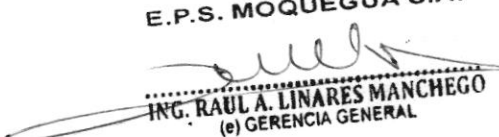
...///

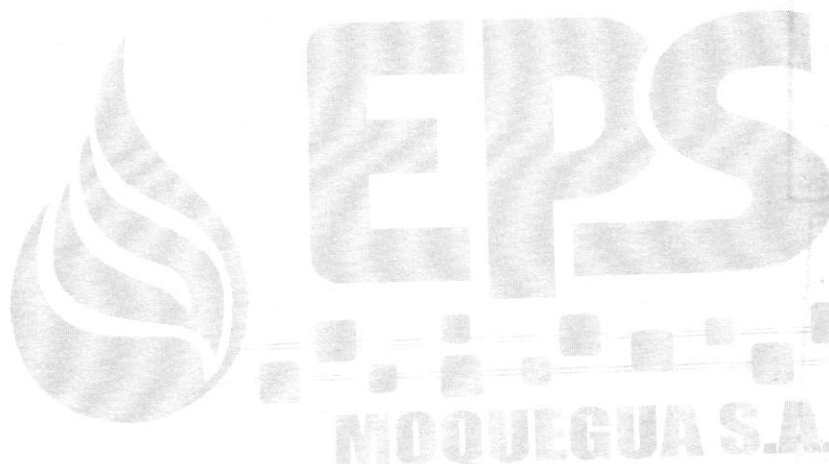
...///

ARTÍCULO CUARTO: Publicar la presente Resolución en el portal web de la EPS MOQUEGUA S.A.

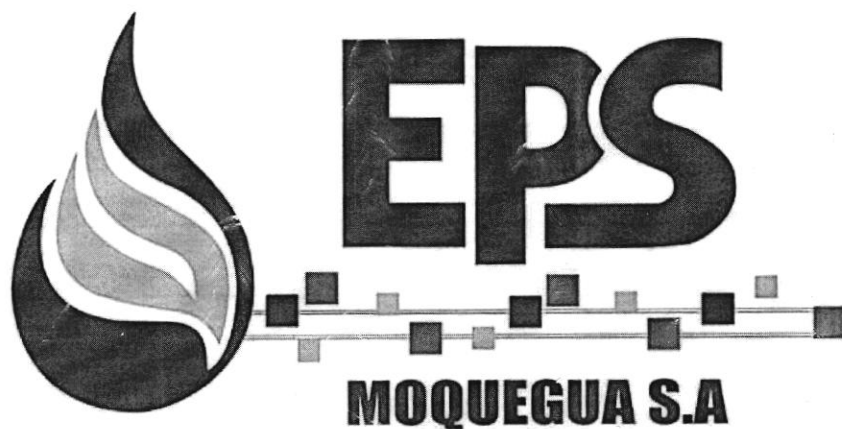
REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.

E.P.S. MOQUEGUA S.A.


ING. RAUL A. LINARES MANCHEGO
(e) GERENCIA GENERAL



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS MOQUEGUA S.A.

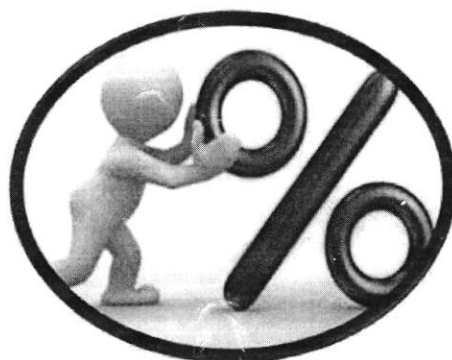


MOQUEGUA S.A

OFICINA DE COMERCIALIZACION

DIRECTIVA

“AMNISTÍA DE INTERESES MORATORIOS”



MOQUEGUA

MOQUEGUA, ABRIL 2019

DIRECTIVA N° 001 -2019-GG-EPS MOQUEGUA S.A.

AMNISTIA DE INTERESES MORATORIOS

APROBADA POR RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 063 -2019-GG/EPS MOQUEGUA S.A.

1. GENERALIDADES

En la Cartera Morosa de la EPS MOQUEGUA 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 MOQUEGUA S.A.

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.

2. OBJETIVOS

1. Reducir la cartera morosa pesada, que mantiene la EPS MOQUEGUA.
2. Asegurar en gran parte el pago de los adeudos en el presente periodo y con ello incrementar la recaudación de los meses que entrara en vigencia, la presente campaña.
3. Incrementar los usuarios activos y disminuir el porcentaje de usuarios inactivos.
4. Mejorar las prácticas de la gestión estrategias de cobranzas.
5. Mejorar la imagen de la Empresa, otorgando la amnistía de intereses.

3. FINALIDAD

La presente Campaña orienta 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 MOQUEGUA S.A.

4. ALCANCE

Aplica para el total de intereses moratorios facturados y no facturadas, correspondiente a la deuda descrita en el punto 10.1

5. VIGENCIA

La presente campaña, tiene una vigencia de 03 meses, contados a partir del día 01 de abril del año 2019 al 30 de junio del año 2019.



6. 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°006-2017-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° 072-98-CG que aprueba Normas técnicas de control interno para el sector público.
- Código Tributario.
- Estatutos aprobados y vigentes de la Empresa.

7. JUSTIFICACION

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 moratorios (facturados y no facturados), respecto a la deuda total con la EPS MOQUEGUA 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, de ser el caso.

8. DE LOS INTERES 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 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.

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 benefician 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. La aplicación de esta política considera la oportunidad que los usuarios deudores saneen su situación de pago con la Empresa EPS MOQUEGUA S.A. y permita de este modo reducir la cartera morosa pesada.

8.3. Se entiende por intereses moratorios, al importe Facturado y no facturado (NF), que proviene de la morosidad de la facturación de pensiones de Agua Potable, Alcantarillado, Cargo Fijo y demás colaterales facturados.



9. ROL DE LA GESTION DE COBRANZAS

9.1. 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 ingresos.

9.2. 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 vistas 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 tomas.
- Intensificación de acciones; mejora de las estrategias de la gestión de cobranza.
- Definición de las perdida; se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones permitidas por ley.



9.3. Flujo grama de los procesos en la gestión de cobranzas.



10. CONSIDERACIONES PARA EL ACOGIMIENTO A LA AMNISTIA 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.

10.2. Se aplicara a los usuarios con categoría: doméstico, social, comercial, estatal e industrial.

10.3. Se aplicara a los intereses moratorios facturados y 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 facturados y no facturados y además de la reposición del servicio de Agua Potable, en forma gratuita (solo reaperturas), de ser el caso.

➤ **MODALIDAD B: CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO DE LA DEUDA**

Amnistía igual al 80% de los intereses moratorios facturados y 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, en saldo como máximo en 4 cuotas mensuales.



MODALIDAD C: CONVENIO DE CONTRA PRESTACION DE BIENES y/o SERVICIOS con INSTITUCIONES PÚBLICAS O EMPRESAS PRIVADAS

Cancelar en forma efectiva como mínimo el 30% del monto principal de la deuda insoluble, se acogerá los intereses facturados y 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.

- 10.4.** 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 deuda insoluta que no sean menores a S/.2 000.00 soles
- 10.5.** 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 (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
- 10.6.** 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 10.1

11. FACILIDADES DE PAGO-CONVENIO DE FRACCIONAMIENTO

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

- 11.1.** Las Facilidades de Pago, se darán a los usuarios que cumplan con las CONSIDERACIONES PARA EL ACOGIMIENTO A LA AMNISTIA DE INTERESES MORATORIOS (punto 10) y demás aspectos considerados en la presente campaña.
- 11.2.** 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.
- 11.3.** El Número de cuotas del saldo del convenio de fraccionamiento, será de 4 cuotas como máximo. En caso del convenio de contraprestaciones bienes o servicios plazo será determinado en el contrato de convenio y autorizado por la GC.
- 11.4.** 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).



12. PROCEDIMIENTO

- 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, que prestara sus servicios por el periodo de duración de la presente campaña.
- 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 y C.
- La amnistía de los intereses moratorios facturados y no facturados, se realizará mediante rebaja en el área de facturación, con el visto bueno del Gerente Comercial.
- 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 realizar el cierre del servicio de Agua Potable al incumplimiento de los términos del convenio de contraprestaciones bienes o servicios.
- Al vencimiento de la segunda cuota impaga se realizara 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 podrá ejecutar las acciones administrativas y legales correspondientes

13. 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.
- 13.2.** Los técnicos de Atención al Cliente serán responsables del cumplimiento de los requisitos y consideraciones para el acogimiento a la presente campaña.
- 13.3.** El técnico de Facturación es el responsable de realizar las rebajas de los intereses moratorios.
- 13.4.** El Gerente Comercial y El jefe de la Oficina de Comercialización son los responsables de la supervisión y evaluación de la aplicación de la presente Campaña.
- 13.5.** El jefe de la Oficina de Comercialización realizara el informe solicitante para incluir nuevos usuarios al proceso de esta campaña; El Gerente Comercial es responsable de evaluar y autorizar, la inclusión de dichos usuarios para el acogimiento a la campaña.
- 13.6.** El jefe de la Oficina de comercialización realizar el informe de verificación correspondiente a los convenios realizados de o los bienes o servicios de contraprestación, cabe señalas que podrá ser delegar la responsabilidad al profesional y/o área competente a la contraprestación del convenio.



13.7. La Gerencia de Administración, es responsable de proporcionar los Requerimientos necesarios para la aplicación de la presente campaña, contratación de un Gestor de Cobranza y materiales de difusión, otros necesarios.

14. DISPOSICIONES FINALES:

14.1 El técnico del área de 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 otros), el cual será revisado por el jefe de la Oficina de Comercialización. Esta evaluación será alcanzada al Gerente Comercial, mensualmente junto con el informe del reporte del 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.

14.2 El Jefe de Oficina de Comercialización deberá coordinar estrechamente con el Gerente Comercial para analizar los resultados, proponer mejoras y correctivos que se puedan definir en el proceso.

