

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 224-2024-GG/EPS MOQUEGUA S.A.

Moquegua, 06 de septiembre del 2024

VISTOS:

El Informe N° 087-2024-GC-EPS MOQUEGUA S.A. de la Gerencia Comercial, remite el proyecto de la Directiva "RECUPERACIÓN DE LA CARGA MOROSA", con una vigencia hasta el 31 de diciembre del 2024 y;

CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A., es un Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Accionario Municipal, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajos los alcances del TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por D.S. 005-2020-VIVIENDA, TUO del Reglamento aprobado por D.S. N° 016-2021-VIVIENDA 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, con el Informe N° 087-2024-GC-EPS MOQUEGUA S.A., se remite el proyecto de Directiva "RECUPERACIÓN DE LA CARGA MOROSA" que tiene como 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 MOQUEGUA S.A; con el objetivo de reducir las cuentas por cobrar en situación morosa, mejorando el nivel de ingresos de la empresa.

Que, de conformidad con el Art. 102° de la RCD N° 058-2023-SUNASS-CD, que faculta a la empresa prestadora el cobro de intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento. Los intereses moratorios que la empresa prestadora cargará al usuario por falta oportuna del pago de sus obligaciones contractuales, serán los que fije el Banco Central de Reserva del Perú para las obligaciones en moneda nacional (Tasa Activa en Moneda Nacional).

Que, en virtud a lo establecido en el Art. 013 de la RCD N° 058-2023-SUNASS-CD, incentivos y financiamientos, es la facultad de la empresa prestadora, establecer mecanismos que beneficien el pago oportuno, por lo que resulta procedente otorgar facilidades de pago a los usuarios con deudas acumuladas por el servicio de agua potable y alcantarillado que presta la EPS MOQUEGUA S.A.

Que, mediante el presente Informe N° 087-2024-GC- EPS MOQUEGUA S.A., presentada por el Gerente Comercial, el Proyecto de Directiva "RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA" con una vigencia hasta el 31 de Diciembre del 2024, para su revisión y aprobación.

Que, tratándose de un documento interno que permitirá a la Gerencia Comercial, en ejecución de su política de brindar facilidades a los usuarios, para otorgar facilidades de pago; resulta necesario formalizar la misma a través de acto resolutivo.

Que, mediante Informe Legal N° 129-2024-GAJ/GG/EPS MOQUEGUA S.A de fecha 06 de septiembre del 2024, el Gerente de Asesoría Jurídica, emite opinión procedente aprobar LA DIRECTIVA "RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA" propuesta por Gerencia Comercial, cuya vigencia es hasta el **31 de diciembre del 2024**, mediante acto resolutivo.

Que, estando a las facultades conferidas mediante Resolución de Directorio N° 04-2023- EPS MOQUEGUA S.A que designa al Gerente General de la EPS MOQUEGUA S.A. en el Marco de lo dispuesto en el TUO del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF, con las visaciones de Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica de la EPS MOQUEGUA S.A.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR LA DIRECTIVA "RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA" propuesta por la Gerencia Comercial; cuya vigencia vence el **31 de diciembre del 2024**; directiva que consta de 09 folios; la misma que forma parte integrante de la presente Resolución de Gerencia General.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR su ejecución a la Gerencia Comercial a través de sus Oficinas y Áreas correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Asistente de Gerencia General, la **NOTIFICACIÓN** de la presente resolución a la Gerencia General, Gerencia de Asesoría Jurídica, la Oficina de Desarrollo y Presupuesto; y demás órganos que correspondan para su cumplimiento.

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR a la Oficina Tecnologías de la Información y Comunicaciones **PUBLICAR** la presente Resolución de Gerencia General en el portal web de la EPS MOQUEGUA S.A. <https://www.epsmoquegua.com.pe>

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



Ing. Santiago Walter Villasante Conza
GERENTE GENERAL
EPS MOQUEGUA S.A.

**EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
MOQUEGUA – SOCIEDAD ANÓNIMA**




DIRECTIVA N° 001-2024-EPS MOQUEGUA S.A.

“RECUPERACION DE CARTERA MOROSA”

Resolución de Gerencia General N° 224-2024-EPS MOQUEGUA S.A.


SEPTIEMBRE 2024

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Resolución de G.G. N° 224-2024-GG/EPS Moquegua S.A. | Versión 01 Setiembre 2024 |
| | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | FECHA: 06/09/2024 |

Contenido

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



| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Resolución de G.G. N° 224-2024-GG/EPS Moquegua S.A. | Versión 01 Setiembre 2024 |
| | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | FECHA: 06/09/2024 |

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 Moquegua S.A. incluyendo todos los conceptos facturados, con el objetivo 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 Moquegua 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 modificaciones.
- Decreto Legislativo N° 1620, Ley que modifica la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificaciones.
- Decreto Legislativo N°816 – Código Tributario, Principios Generales.
- Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 179-2004-EF que aprueba el 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 modificatorias.
- Código Civil.
- Resolución Ministerial N°010-93-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Resolución de Consejo Directivo N°058-2023- SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de servicios de Saneamiento y sus modificatorias.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación por todo el personal de la EPS Moquegua 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.



| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Resolución de G.G. N° 224-2024-GG/EPS Moquegua S.A. | Versión 01 Setiembre 2024 |
| | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | FECHA: 06/09/2024 |

V. DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva es aplicable de manera excepcional, teniendo en cuenta que los servicios prestados por la EPS Moquegua 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 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. No estarán sujetas a la exoneración de intereses.



VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

La EPS Moquegua S.A., implementara 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.

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Resolución de G.G. N° 224-2024-GG/EPS Moquegua S.A. | Versión 01 Setiembre 2024 |
| | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | FECHA: 06/09/2024 |

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 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, 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 este ser reportado a la entidad para luego se calcule en monto de las cuotas pendiente de pago.



6.1.4. Generación y Entrega del Convenio

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 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

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Resolución de G.G. N° 224-2024-GG/EPS Moquegua S.A. | Versión 01 Setiembre 2024 |
| | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | FECHA: 06/09/2024 |

del servicio y la notificación del caso a cargo de la Oficina de Cobranza y Control comercial.

6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO

6.2.1. Pago fraccionamiento (sin rebaja de intereses)

| MOTNO DE LA DEUDA (S/) | CUOTA INICIAL MINIMA | SALDO |
|-------------------------------|----------------------|-------------------|
| HASTA 300.00 | 30% DE LA DEUDA | 2 cuotas |
| Mayor a 300.00 hasta 600.00 | 30% DE LA DEUDA | Hasta en 4 cuotas |
| Mayor a 600.00 hasta 1,000.00 | 30% DE LA DEUDA | Hasta en 6 cuotas |
| Mayor a 1,000.00 | 30% DE LA DEUDA | Hasta en 8 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 MINIMA (% DE LA DEUDA) | CUOTA MAXIMA PARA CANCELACION DEL SALDO | REBAJA DE INTERES |
|--------------------------------------|---|-------------------|
| 61 - 100% | 4 cuotas | 100% |
| 41 - 60% | 6 cuotas | 80% |
| 20 -40% | 8 cuotas | 70% |

La cuota de referencia no será menor a S/.300.00 Trecientos Soles para deudas mayores a Mil soles (S/. 1,000.00).


6.3. DE LA SUSCRIPCION DEL CONVENION

6.3.1. Requisitos para suscripción de convenio

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

6.3.1.1. Cuando el solicitante es titular del contrato:

- DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS.
- 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.
- Para poseedores informales, copia legalizada o fedateada del certificado o constancia de posesión emitida por la municipalidad de la circunscripción territorial correspondiente, con una antigüedad no mayor a dos años.

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Resolución de G.G. N° 224-2024-GG/EPS Moquegua S.A. | Versión 01 Setiembre 2024 |
| | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | FECHA: 06/09/2024 |

6.3.1.2. Cuando el solicitante es representante del titular del contrato:

- A) Copia DNI
- B) Carta poder legalizada en caso represente a una persona natural.
- C) En caso se trate de persona jurídica, vigencia de poder con una antigüedad no mayor a quince días.
- D) 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 acreditados.



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

- A) DNI original y copia del último recibo emitido por las EPS.
- B) Copia legalizada del contrato de arrendamiento en caso de ser inquilino.
- C) En caso de no contar con contrato de arrendamiento, deberá suscribir la declaración jurada de honrar la deuda.
- D) Copia de pago de recibo de algún otro servicio público (luz, teléfono fijo y arbitrios).
- E) 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.



| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Resolución de G.G. N° 224-2024-GG/EPS Moquegua S.A. | Versión 01 Setiembre 2024 |
| | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | FECHA: 06/09/2024 |

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 y la Oficina de Cobranza y Control Comercial.

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 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 el día siguiente de su aprobación por la Gerencia General de la EPS Moquegua S.A; y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre del 2024.

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  | Resolución de G.G. N° 224-2024-GG/EPS Moquegua S.A. | Versión 01 Setiembre 2024 |
| | RECUPERACION DE CARTERA MOROSA | FECHA: 06/09/2024 |

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

