	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° _____-2018 EMAPICA SA. /GG
RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA		FECHA: / / 2018

DIRECTIVA N° - 2018 - EMAPICA S.A./GG

Resolución de Gerencia General N° -2018- EMAPICA S.A.

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA



Diciembre, 2018



Contenido

- I. OBJETIVO1
- II. FINALIDAD1
- III. BASE LEGAL.....1
- IV. ALCANCE2
- V. DISPOSICIONES GENERALES2
 - 5.1. Fraccionamiento de Deuda (sin rebaja de intereses).....2
 - 5.2. Fraccionamiento de Deuda (con rebaja de intereses)2
 - 5.3. Amortización2
- VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS2
 - 6.1. PROCEDIMIENTO3
 - 6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO.....4
 - 6.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO4
- VII. RESPONSABILIDADES.....6
- VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....6
- IX. DISPOSICIONES FINALES7
- X. ANEXO N°1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO8





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 EMAPICA S.A. y otros servicios colaterales.

II. FINALIDAD

Establecer un mecanismo ordenado a fin de disminuir la morosidad de la EPS EMAPICA, 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.





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 emita la Oficina de 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 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 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 de 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:

- DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS EMAPICA S.A.
- 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 EMAPICA 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 EMAPICA 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.

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.



	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° _____-2018 EMAPICA SA. /GG
	RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	FECHA: / /2018

- 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, 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.
- 8.2 En caso el cliente solicite corte temporal de los servicios, la EPS EMAPICA S.A. a través de la Oficina de 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.



	GERENCIA COMERCIAL RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	RGG N° _____-2018 EMAPICA SA. /GG FECHA: / /2018
---	--	--

- 8.3 En el caso que el cliente solicite solo el servicio de alcantarillado, la Oficina de Catastro, procederá a cambiar el tipo de servicio para facturar solo por el desagüe.
- 8.4 La Oficina de 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 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 EMAPICA S.A., y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre 2019.



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

