

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 119 - 2020-GG-EPS.EMAPICA S.A

Ica, 14 de abril del 2020.

VISTO:

El Decreto de Urgencia N° 036-2020 de fecha 10 de abril del 2020 y la Resolución de Gerencia General N° 113-2020-GG-EPS EMAPICA S.A de fecha 08 de abril del 2020.

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por las Municipalidades Provinciales de Ica y Palpa, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la Localidad de Ica, Parcona, Los Aquijes y Palpa. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de setiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 06 de octubre del 2016.

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 113-2020-GG-EPS EMAPICA S.A de fecha 08 de abril del 2020 se aprobaron los documentos denominados "Procedimiento para Solicitar Fraccionamiento de Deuda vía Teléfono" y "Protocolo de Atención Telefónica de Solicitudes de Fraccionamiento de Deuda".

Que, con fecha 10 de abril del 2020 en el diario oficial El Peruano se publicó el Decreto de Urgencia N° 036-2020, que establece medidas complementarias para reducir el impacto de las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria, en la económica nacional y en los hogares vulnerables, así como garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento, frente a las consecuencias de COVID -19.

Que, el numeral 4.1 del artículo 4 del citado precepto normativo establece que: "Los recibos pendientes de pago por los servicios de saneamiento que se hayan emitido en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, pueden ser fraccionados, por los prestadores de servicios de saneamiento hasta en veinticuatro (24) meses".

Que, asimismo, el numeral 4.3 del Decreto de Urgencia N° 036-2020, establece que: "Lo dispuesto en los numerales precedentes, aplica a los usuarios de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, mencionados a continuación: a) Usuarios de la Categoría social; b) Usuarios de la Categoría doméstica beneficiaria donde estén implementados los subsidios cruzados focalizados cuyo consumo no supere los 50 m3 mensuales; c) Usuarios de la Categoría doméstica cuyo consumo no supere los 50 m3 mensuales en los prestadores de servicios de saneamiento que no tengan implementados los subsidios cruzados focalizados".

Que, el inciso 4.4.2 y el inciso 4.4.3 del numeral 4.4 del artículo 4 del dispositivo legal antes mencionado, señala que: "4.4.2.- Los recibos fraccionados no se consideran vencidos para la aplicación del artículo 113 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD; 4.4.3.- No aplica el cobro de intereses moratorios y/o compensatorios, ni de cargos fijos por mora a los recibos fraccionados".

Que, en virtud de ello, resulta necesario emitir el acto resolutivo que actualice los documentos denominados: "Procedimiento para Solicitar Fraccionamiento de Deuda vía Teléfono" y el "Protocolo de Atención Telefónica de Solicitudes de Fraccionamiento de Deuda", aprobados mediante Resolución de Gerencia General N° 113-2020-GG-EPS EMAPICA S.A de fecha 08 de abril del 2020, conforme a las disposiciones contenidas en el Decreto de Urgencia N° 036-2020.

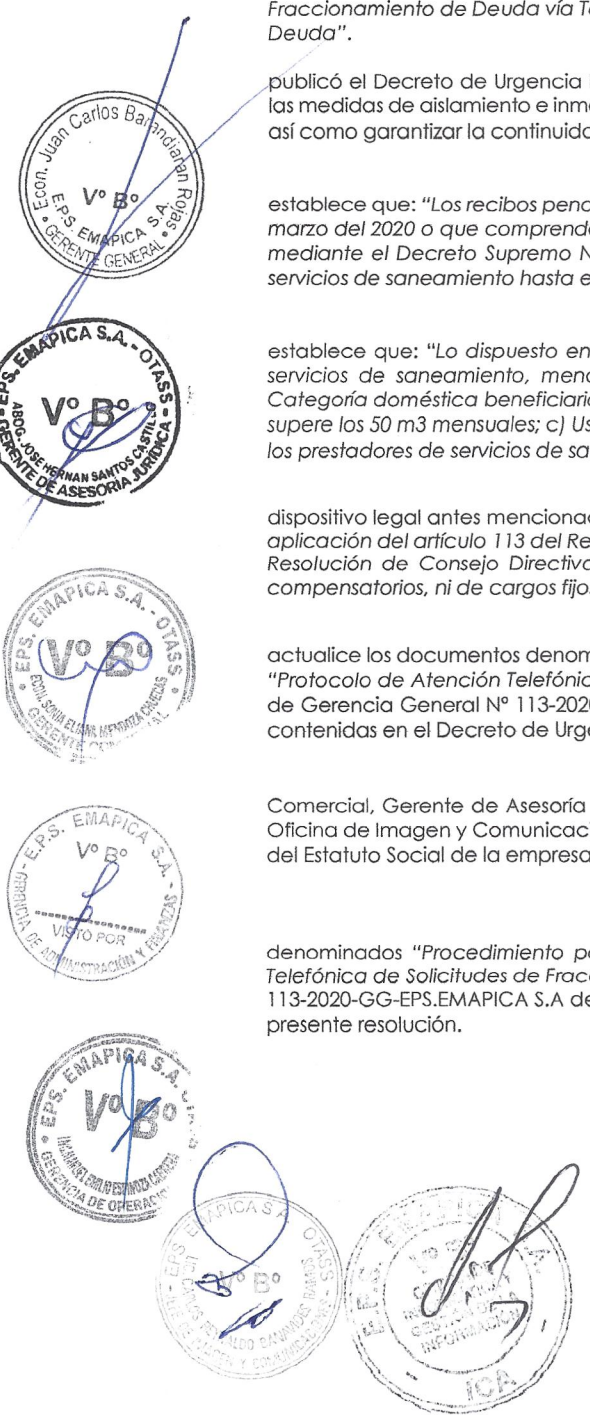
Con el visto del Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Asesoría Jurídica, jefe de la Oficina de Informática y Gestión de la Información, jefe de la Oficina de Imagen y Comunicaciones, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - Aprobar la actualización de los documentos denominados "Procedimiento para Solicitar Fraccionamiento de Deuda vía Teléfono" y "Protocolo de Atención Telefónica de Solicitudes de Fraccionamiento de Deuda", aprobados mediante Resolución de Gerencia General N° 113-2020-GG-EPS.EMAPICA S.A de fecha 08 de abril del 2020, los mismos que, en anexo forman parte integrante de la presente resolución.

EL PERÚ PRIMERO

- ✉ sgerenciageneral@emapica.com.pe
- 📍 Calle. Castrovirreyna N° 487-Ica
- ☎ 056-222773
- 🌐 www.emapica.com.pe



ARTÍCULO SEGUNDO. - Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Asesoría Jurídica, jefe de la Oficina de Imagen y Comunicaciones, jefe de la Oficina de Informática y Gestión de la Información que, cumplan y hagan cumplir las disposiciones contenidas en la actualización de los documentos denominados "Procedimiento para Solicitar Fraccionamiento de Deuda vía Teléfono" y "Protocolo de Atención Telefónica de Solicitudes de Fraccionamiento de Deuda".

ARTÍCULO TERCERO. - Disponer al Gerente Comercial, jefe de la Oficina de Imagen y Comunicaciones, y jefe de la Oficina de Informática y Gestión de la Información que, procedan a realizar una charla a todo el personal a su cargo, donde se les informe respecto a la actualización de los documentos descritos en el Artículo Primero de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO. - Disponer al Gerente de Asesoría Jurídica que, proceda a remitir la presente resolución y sus acompañados al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

ARTÍCULO QUINTO. - Disponer al jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones o la que haga sus veces, que proceda a publicar la presente resolución y sus acompañados, en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A (www.emapica.com.pe).

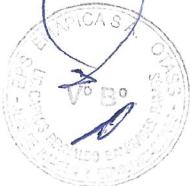
ARTÍCULO SEXTO. - Notificar el contenido de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina de Imagen y Comunicaciones, Oficina de Informática y Gestión de la Información, Órgano de Control Institucional y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



Econ. Juan Carlos Barandiaran Rojas

**GERENTE GENERAL
COORDINADOR OTASS RAT
E.P.S. EMAPICA S.A.**



EL PERÚ PRIMERO

- ✉ sgerenciageneral@emapica.com.pe
- 📍 Calle. Castrovirreyna N° 487-Ica
- ☎ 056-222773
- 🌐 www.emapica.com.pe

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR FRACCIONAMIENTO DE DEUDA VÍA TELÉFONO

Atención de solicitudes de fraccionamiento

Si eres titular de una o más conexiones de agua potable y/o alcantarillado y adeudas pagos con una antigüedad de dos (2) meses a más por los servicios de agua potable y/o alcantarillado, puedes solicitar fraccionamiento de tu deuda de manera rápida y sencilla. Solo tienes que llamar al (056) 231322, (056) 212556, o 0080010092 de lunes a viernes en horario de 08:00 AM – 1:00 PM y 2:00 PM – 5:00 PM.

¿Qué pasos tengo que seguir para solicitar fraccionamiento?

Solo debes contactarte con nosotros llamado al (056) 231322, (056) 212556, o 0080010092 y tener en cuenta lo siguiente:

- 1) Autorizar que la asesora telefónica realice la grabación de la llamada.
- 2) Brindar los siguientes datos: Tus nombres apellidos completos, el número de tu DNI, número de suministro, número de teléfono, correo electrónico para efectos de notificación, y a qué localidad pertenece.
- 3) Autorizar que la notificación de cualquier acto administrativo relacionado a tu petición de fraccionamiento se realice a la dirección de correo electrónico que proporcionaste.
- 4) Comprometerte a dar respuesta de recepción y conformidad en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, a la notificación con el convenio de pago fraccionado, dirigida a la dirección electrónica que proporcionaste. Dicha notificación será remitida del correo: convenios@emapica.com.pe
- 5) Una vez procesada tu petición de fraccionamiento recibirás un número de convenio con el que podrás realizar los pagos respectivos de tu fraccionamiento.

¿Qué más deberás tener en cuenta?

Recuerda que para la atención de solicitudes de fraccionamiento de deuda vía teléfono se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Solo se podrá someter a fraccionamiento los recibos pendientes de pago que se hayan emitido en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas.
- b) El fraccionamiento puede ser realizado hasta en veinticuatro (24) meses.
- c) El fraccionamiento aplica a los siguientes usuarios: **i)** Usuarios de categoría social. **ii)** Usuarios de categoría doméstica cuyo consumo no supere los 50 m3 mensuales.
- d) Los recibos fraccionados no se consideran vencidos para el cierre de los servicios por iniciativa de la EPS EMAPICA S.A.
- e) No aplica el cobro de intereses moratorios y/o compensatorios, ni de cargos fijos por mora a los recibos fraccionados.

Si no das respuesta de recepción y conformidad en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, a la notificación con el convenio de pago fraccionado, dirigida a la dirección electrónica que proporcionaste, EMAPICA considerará como no presentada la petición de fraccionamiento y dejará sin efecto el convenio de pago fraccionado sustentado en tu declaración y/o información proporcionada vía teléfono.

En la tramitación de tu petición de fraccionamiento de deuda, EMAPICA presume que tus declaraciones y la información proporcionada responden a la verdad de los hechos que afirmas. No obstante, EMAPICA se reserva su derecho de ejercer la correspondiente fiscalización posterior.

En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración y/o información, EMAPICA procederá a declarar la nulidad del convenio de pago fraccionado sustentado en dicha declaración y/o información; y a comunicar dicho evento al Ministerio Público para que interponga la acción penal correspondiente.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SOLICITUDES DE FRACCIONAMIENTO DE DEUDA

LOS USUARIOS SON PRIORIDAD DE EMAPICA, PONLE UNA SONRISA A TU VOZ

1, 2, 3 ... ¡contesta!

Al recibir una llamada

Si te desempeñas en call center, siempre debes identificar a la empresa y a ti misma (o):

Ejemplo: EMAPICA, buenos días, Luz Quispe lo saluda.

Luego de recibir el motivo de la llamada, debe preguntarse al usuario amablemente si desea fraccionar el pago de su recibo de agua potable y/o alcantarillado.

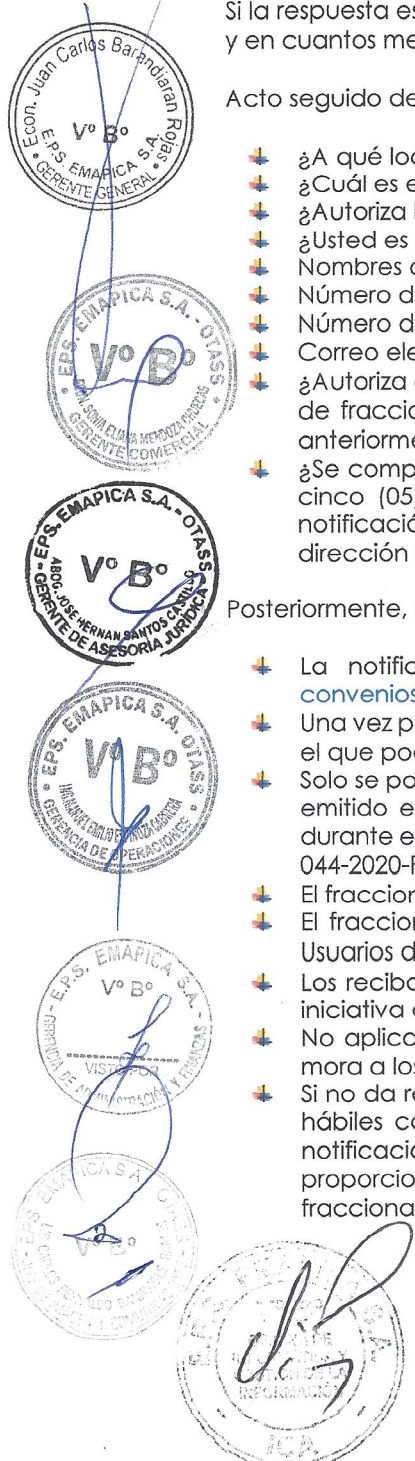
Si la respuesta es afirmativa debe preguntarse a que mes o meses corresponde la facturación y en cuantos meses desea fraccionar su pago.

Acto seguido debe formularse las siguientes preguntas con el fin de personalizar la atención:

- ✚ ¿A qué localidad pertenece?
- ✚ ¿Cuál es el número de su suministro?
- ✚ ¿Autoriza la grabación de la llamada?
- ✚ ¿Usted es el titular de la conexión?
- ✚ Nombres apellidos completos.
- ✚ Número de DNI.
- ✚ Número de teléfono.
- ✚ Correo electrónico para efectos de notificación.
- ✚ ¿Autoriza que la notificación de cualquier acto administrativo relacionado a su petición de fraccionamiento se realice a la dirección de correo electrónico que proporcionó anteriormente?
- ✚ ¿Se compromete a dar respuesta de recepción y conformidad en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, a la notificación con el convenio de pago fraccionado, dirigida a la dirección electrónica que proporcionó?

Posteriormente, se debe brindar la siguiente información al usuario:

- ✚ La notificación del convenio de pago fraccionado, será dirigida del correo: convenios@emapica.com.pe a la dirección electrónica que proporcionó.
- ✚ Una vez procesada la solicitud de fraccionamiento recibirá un número de convenio con el que podrá realizar los pagos respectivos de su fraccionamiento de deuda.
- ✚ Solo se podrá someter a fraccionamiento los recibos pendientes de pago que se hayan emitido en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas.
- ✚ El fraccionamiento puede ser realizado hasta en veinticuatro (24) meses.
- ✚ El fraccionamiento aplica a los siguientes usuarios: **i)** Usuarios de categoría social. **ii)** Usuarios de categoría doméstica cuyo consumo no supere los 50 m³ mensuales.
- ✚ Los recibos fraccionados no se consideran vencidos para el cierre de los servicios por iniciativa de la EPS EMAPICA S.A.
- ✚ No aplica el cobro de intereses moratorios y/o compensatorios, ni de cargos fijos por mora a los recibos fraccionados.
- ✚ Si no da respuesta de recepción y conformidad en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, a la notificación con el convenio de pago fraccionado, dirigida a la dirección electrónica proporcionada, EMAPICA considerará como no presentada la petición de fraccionamiento y dejará sin efecto el convenio de pago fraccionado.



- ✚ En la tramitación de su petición de fraccionamiento de deuda, EMAPICA presume que sus declaraciones y la información proporcionada responden a la verdad de los hechos que afirma. No obstante, EMAPICA se reserva su derecho de ejercer la correspondiente fiscalización posterior.
- ✚ En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración y/o información, EMAPICA procederá a declarar la nulidad del convenio de pago fraccionado y a comunicar dicho evento al Ministerio Público para que interponga la acción penal correspondiente.

Finalmente, se debe llenar el formato de convenio de pago fraccionado, consignando los datos proporcionados por el usuario vía teléfono, el nombre, fecha y firma de la persona que atendió la solicitud de fraccionamiento, y posteriormente remitirlo vía correo a la dirección electrónica proporcionada por el usuario, para conformidad respectiva.

Identificando necesidades

- ✚ Comience la atención identificando el origen de la solicitud, haciendo preguntas. Haga una sola pregunta a la vez.
- ✚ Durante el diálogo con el usuario evite hacer un "interrogatorio" de preguntas; en su lugar use palabras como: "¿entonces?", "¿y qué ocurrió después?", "lo entiendo", "le comprendo". Estas palabras animan al usuario y lo hacen sentir que está siendo escuchado.

Respondiendo a las necesidades

- ✚ Transmita al usuario, la situación actual en la que se encuentra la deuda de su conexión.
- ✚ En caso que usted no pueda atender la solicitud, pregunte a la persona que llama si le es posible esperar en la línea para atenderla.
Si no le es posible anote su número telefónico y correo electrónico para devolver la llamada.
Utilizar el botón de espera cuando hagamos esperar a un usuario.
- ✚ Sea exacto en relación al tiempo que durará la retención de la línea, comente la acción a seguir para generar alguna imagen visual a la persona que llama o formarse una idea acerca de lo que está ocurriendo.

Por ejemplo: "Un momento por favor Sr(a)....., voy a revisar sus datos."

Verificando la comprensión de la información

- ✚ Luego que se le brinda la información al usuario, referida a su solicitud de fraccionamiento, procedemos a realizarle algunas preguntas para verificar si efectivamente ha entendido la explicación o en su defecto ha quedado satisfecho con la atención brindada.
- ✚ Las preguntas deberán estar relacionadas con la solicitud de fraccionamiento. Aquí les brindamos algunos ejemplos referenciales:

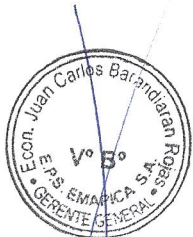
Sr(a)..... ¿Tiene alguna pregunta sobre lo que le acabo de comentar?
Sr(a)..... ¿Qué dudas tiene sobre lo que le he explicado?
Sr(a)..... ¿Podría decirme qué ha entendido de lo conversado?
Sr(a)..... ¿Luego de haberle informado, tiene alguna duda o consulta en que le pueda ayudar?

Despedida al usuario

- ✚ Luego que confirmemos que la explicación ha quedado totalmente entendida por el usuario, se le informa que puede volver a llamar ante cualquier duda. Proporcione el e-mail a fin de que se haga un canal de comunicación con estas personas.
- ✚ Recuerde que debe agradecerle por su llamada y reiterarle que EMAPICA está para servirle. Repítale el número o código de su solicitud de fraccionamiento.

Consideraciones importantes

- ✚ El día y la hora de la llamada.
- ✚ El nombre de la persona que llama.
- ✚ De ser el caso, debe deletrear el nombre para escribirlo correctamente.



- ✦ El número de teléfono de referencia.
- ✦ Lo acordado con la persona.
- ✦ Se anotará el mensaje de forma clara y resumida. Si son datos importantes se repetirán para saber si se ha anotado correctamente.
- ✦ Registre en el módulo de cartera morosa, el nombre y apellido del usuario, pues podría distraerse y no recordar el nombre completo.
- ✦ Seguidamente proceda el registro de los datos en el formato de convenio de pago fraccionado.

Factores claves para una comunicación afectiva y efectiva – atención telefónica

Asegúrese de:

- ✦ Conocer sobre los procesos operativos y comerciales de EMAPICA, directivas, preguntas más frecuentes y demás información relacionada con la empresa.
- ✦ Esa información será útil al momento de interactuar con el usuario.
- ✦ Comprender todas las funciones del teléfono.
- ✦ No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✦ Escuchar al usuario, lo que dice y cómo se dice. Esté atento al tono de su voz y las palabras que usa.
- ✦ No dejar al usuario esperando mucho tiempo en la línea. Se puede irritar y fastidiar.
- ✦ Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- ✦ Ponerse en el lugar del usuario cuando le hable.
- ✦ Guardar silencio por momentos. Dele tiempo al usuario para repensar, reflexionar, entender, hacer preguntas y hablar. Siga el ritmo de su conversación.
- ✦ Mantener el micrófono del receptor o el auricular alineado frente a la boca y hablar con claridad. Tener las manos libres (usar hands-free). Además de un cuaderno para tomar nota y lapicero para escribir.

RECUERDA: ¡No esperes la cuarta timbrada! Sonríe mientras hablas por teléfono.

