Resolución de Gerencia General

N° 018-2019-UESST/GG

Tumbes, 13 de junio de 2019

CONSIDERANDO:

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en el marco de la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, formaliza a través de la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, la creación de la Unidad Ejecutora 002: denominada Servicios de Saneamiento Tumbes, en el Pliego 207: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, encargado a partir de a partir del 1 de diciembre de 2018 prestar los servicios de saneamiento en el ámbito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar;

Que, de acuerdo al Manual de Gestión Operativa de la Unidad Ejecutora Servicio de Saneamiento de Tumbes, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-OTASS/CD, el gerente general es el máximo órgano de gestión administrativa, de la referida unidad ejecutora, responsable de ejecutar las decisiones acordadas por la Dirección Ejecutiva del OTASS;

Que, a través del Informe N° 105-2019-GC/UE 002-TUMBES la Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, considera que resulta necesario aprobar la Actividad Comercial, referida a las "Estrategias para la Reducción de Conexiones Inactivas", que forman parte del Plan de Mejoras Comerciales para el periodo 2019; de la Unidad Ejecutora 002 Servicios Saneamiento Tumbes, permitiendo de manera ágil recuperar dichas conexiones como activas, contribuyendo al incremento de la recaudación, al incremento de volumen y monto a facturar, y a la recuperación de cuentas por cobrar y a la disminución de agua no facturada;

Con el visado de la Gerencia Comercial y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, que declara la caducidad de la concesión de Tumbes, la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, que crea la Unidad Ejecutora 002: denominada Servicios de Saneamiento Tumbes;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 004-2019-UESST/GG, Directiva que establece estrategias para la reducción de conexiones inactivas con el fin de incrementar la recaudación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios Saneamiento Tumbes.

Artículo 2.- Comunicar la presente resolución a la Gerencia Comercial, a la Gerencia de Operaciones, a la Gerencia de Administración y Finanzas y a la Oficina

de Planificación y Presupuesto de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes para conocimiento y fines correspondientes.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes (www.aguatumbes.gob.pe).

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. - Plazos perentorio para trámite

Para la aplicación de los procedimientos, lineamientos y requisitos a que se refiere el artículo 1 de la presente directiva, lo usuarios tienen un plazo de ciento cincuenta (150) días calendario, pudiendo ampliarse por un periodo adicional, previo a la necesidad y la justificación de la Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

La Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, determina el mes durante los años fiscales respectivos, en que se aplicará dicha medida.

Segunda. - Aplicación de sanciones

Al término del plazo a que refiere la Primera Disposición Complementaria Final de esta resolución, la Gerencia Comercial intensificará los operativos destinados a detectar y sancionar a los usuarios que vienen haciendo uso indebido del servicio, que perjudica a la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, de ser el caso, el inicio de las acciones judiciales respectivas.

Tercera. - Complementariedad a los formatos

Con la finalidad de evaluar la vigencia de la presente norma, la Gerencia Comercial deberá completar y remitir el formato de evaluación en forma trimestral a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como parte de la presente Directiva.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. – Aplicación temporal

Las estrategias para la reducción de conexiones, que forman parte del Plan de Mejoras Comerciales para el periodo 2019 de la Unidad Ejecutora 002 Servicios Saneamiento Tumbes, aprobados mediante el artículo 1 de la presente resolución, son de aplicación para las conexiones con deudas mayores a 2 meses.

Regístrese y comuníquese.

PERCY MANUEL CORREA QUIROZ
Gerente General
Unidad Ejecutora Servicios de
Saneamiento Tumbes

DIRECTIVA N° 004-2019-UESST-GG

ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DE CONEXIONES INACTIVAS

I. OBJETIVO PRINCIPAL

Determinar estrategias para Reducir el número de clientes INACTIVOS para incrementar la facturación generando mayores ingresos operativos para la Unidad Ejecutora 002 Servicios Saneamiento Tumbes (Agua Tumbes).

Contribuir a la reducción del Agua No Facturada - ANF, con la regularización de clientes en situación clandestina[1] y recupero de los consumos no facturados por uso no autorizado del servicio; estableciendo normas y requisitos técnicos y legales viables para el usuario.

II. OBJETIVO ESPECIFICOS

Ejecutar la programación de acciones persuasivas, cierres simples y drásticos del servicio, con la aplicación de técnicas acordes a la necesidad de campo y con tecnología de comunicación que ayude al reporte y control en campo.

Hacer el corte efectivo del servicio en las conexiones inactivas (se entiende por corte efectivo, cuando el cliente regulariza su deuda, se le activa la reapertura)

Efectuar recupero de consumos no facturados por uso no autorizado del servicio, cuyo estado de la conexión está registrado como servicio cortado en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

Depurar la cartera morosa, verificando cuentas incobrables para sincerar la misma. Documentando los expedientes; todo ello amparada en Convenio N° 001-2018/0TASS-DE, según normativa en vigor y se refleje en la mejor posición financiera de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

Ubicar las conexiones con dificultades (Cajas inubicables, profundas, etc.), para la ejecución efectiva de las acciones persuasivas. con la finalidad de dimensionar las inversiones de acondicionamiento y rehabilitación de las conexiones domiciliarias

Esta directiva está orientada al incremento de la facturación y de los ingresos, contribuyendo a reducir los niveles de agua no facturada.

III. FINALIDAD

La presente directiva tiene como finalidad establecer las políticas, estrategias y acciones, a fin de recuperar la sostenibilidad económica y financiera de la entidad, con acciones de recuperación de deudas e incremento de conexiones activas en el ámbito de las jurisdicciones de las Provincias y distritos de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante

[1] Clientes que figuran cortado vía sistema comercial por mantener deuda, pero se han reaperturado sin autorización de la Entidad

Villar, donde la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes tiene competencia, a partir de ello reducir el número de clientes Inactivos para incrementar la facturación generando mayores ingresos operativos.

Teniendo un plazo de ejecución de CINCO (05) meses.

IV. BASE LEGAL

- Reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento, resolución de consejo directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.
- Código Civil vigente
- Art. 185 del código Penal Peruano.

V. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación en el ámbito jurisdiccional de la Unidad Ejecutora 002 Servicio de Saneamiento Tumbes - Agua Tumbes; respecto a las conexiones domiciliarias en estado INACTIVAS, las cuentas por cobrar comerciales de la UE002 y las cuentas por cobrar comerciales correspondientes al ex operador AGUAS DE TUMBES S.A. - ATUSA, y que bajo Convenio Nº 001-2018/0TASS-DE, Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, podrá accionar al respecto.

VI. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento de esta directiva es de responsabilidad directa del Jefe de Unidad de Cobranza, Jefe de Unidad de Atención al Cliente, Jefe Zonal, Especialista de Cobranza, Gestores de Cobranza, Gestores de cortes, Asistentes Administrativos Ejecutivos de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial.

VII. NORMAS

7.1 JUSTIFICACIÓN

El elevado número de conexiones domiciliarias en estado INACTIVAS y las cuentas por cobrar comerciales de estas conexiones que ascienden a S/.6'883,810 al mes de marzo 2019, afectan la sostenibilidad económica y financiera de la Entidad, por lo que la implementación de esta actividad es prioritaria.

Mediante esta actividad de rápido impacto, se busca mejorar la eficiencia de la gestión de la Unidad de Cobranza, el incremento de la recaudación, el incremento de las conexiones activas y la disminución de las cuentas por cobrar de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

Proyección de aporte a la facturación del mes:

Tarifa Media	1.47	0.65
M3	15	15

Item	PREMISAS	Usuarios a incorporar		Volumen (m3)		Importe a facturar (S/)		Total aporte a la Facturación Mensual (S/)
		Agua	Alcant.	Agua	Alcant.	Agua	Alcant.	
1	Pesimista: 15% de incorporación de inactivos a la facturación	2,384	1,183	35,764	17,750	52,539	11,465	64,004.13
2	Moderado: 30% de incorporación de inactivos a la facturación	4,769	2,367	71,528	35,501	105,078	22,930	128,008.27
3	Optimista: 45% de incorporación de inactivos a la facturación	7,153	3,550	107,291	53,251	157,618	34,395	192,012.40

7.2 ESTRATEGIAS GENERALES

- Notificación de deuda a clientes del predio en condición de INACTIVO y/o por recupero por uso clandestino.
- Inspección Externa y/o interna y toma fotográfica en el predio visitado.
- Cierre simple del servicio de agua y/o alcantarillado (en caso de no llegar a un acuerdo)
- Cierre drástico del servicio de agua y/o alcantarillado (cuando se verifica reapertura de cierre simple u posición más fuerte para su regularización).
- Elaboración de expediente para depurar cuentas por cobrar.
- Elaboración de informes estadísticos.

7.3 ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS

7.3.1 NOTIFICACIONES

Esta actividad contempla, la entrega de la notificación, cumpliendo la normativa vigente establecida en la RCD Nº 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias y la RCD Nº 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias, a los clientes con deudas en condición de INACTIVOS, así como a clientes sin deuda por recupero por uso clandestino (por ejemplo un cliente registrado con corte temporal, en condición activa o conexiones inactivas por obras con los servicios activos, entre otras), otorgándoles un **plazo de 24 horas** para su regularización correspondiente.

Como parte de esta actividad, el gestor de cobranza interviene en persuadir al cliente en el pago de su deuda y/o recupero por uso clandestino del servicio, logrando que el cliente firme un compromiso de pago (documento preliminar que no es el Convenio de Financiamiento)

7.3.2 Inspección Externa, Interna y Toma Fotográfica

Esta actividad contempla, la inspección interna y externa al predio, cumpliendo la normativa vigente establecida en la RCD Nº 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias, así como, la toma fotográfica al estado de la conexión de agua y/o alcantarillado, caja de registro y frontis del predio; en el caso el cliente no permite el ingreso al predio se consignará solo la Inspección externa y toma fotográfica.

7.3.3 Cierre simple del servicio

Esta actividad contempla, el cierre drástico del servicio de agua y/o alcantarillado, a través de corte fuera de caja de registro o intrusivo a 50 o 80 cm, entre otros, en cumpliendo a la normativa vigente establecida en la RCD Nº011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias en su artículo 113º; esta actividad está orientada para aquellos clientes reincidentes en no querer regularizar sus servicios.

7.3.4 Elaboración de expedientes

Esta actividad contempla, elaborar un expediente con todos los actuados (notificación, inspecciones, tomas fotográficas, entre otras pruebas), en donde se ha efectuado el análisis respectivo, y ser considerado a través de un reclamo comercial relativo a la facturación, bajo la tipología correspondiente el sinceramiento de la deuda.

7.3.5 Elaboración de informes estadísticos

La remisión de informes estadísticos, se realizará en forma mensual, las cuales se emitirán de acuerdo a las condiciones advertidas por predios visitados.

Estos incluirán el desarrollo de los siguientes documentos:

1. Notificaciones
2. Inspecciones internas y externas realizadas
3. Archivo con toma fotográfica.
4. Ordenes de Cierre y reapertura simple.
5. Ordenes de cierres y reapertura drástico.
6. Relación de expedientes elaborados para depurar cuentas por cobrar.

7.3.6 Procedimiento

Gestión de Cobranza y Corte:

El proceso de reducción de la morosidad y reducción de los inactivos, con la participación de gestores de cobranza y cortes se resume en diez (10) pasos que son los siguientes:

Paso 1.- Preparación de las visitas en campo

Consiste en que se asigna a cada gestor de corte, cobranza una cartera de clientes específica, que no debe consistir en más clientes de las que puede gestionar en un periodo dado (recomendable para una semana). La información que se entrega sobre cada cliente consiste en la data catastral completa, plano de manzanas y los historiales de facturaciones, pagos, refinanciamientos, reclamos y cortes, así como la composición de su deuda.

La cartera debe estar ordenada por zonas geográficas (rutas optimizadas) de tal forma que se disminuya el esfuerzo de traslado entre los clientes morosos.

Paso 2.- Ubicación del predio de cliente moroso

Posteriormente a haber planteado su propia ruta óptima para la visita a los clientes morosos, el gestor se acerca al predio del usuario con el uso de la información catastral proporcionada. Esta información, en el caso de clientes morosos, tiene muchas probabilidades de ser inexacta, por lo cual el gestor necesita ayudarse con frecuencia en datos diferentes a la dirección, como números de medidor y referencias de vecinos.

Paso 3.- Verificación del estado de la conexión

El gestor revisa si la conexión se encuentra en estado de corte (y con qué tipo de corte) o si la conexión se encuentra, rehabilitada ilegalmente (y de qué forma). De ello puede depender tanto su argumentación frente al cliente, como la forma del siguiente corte en caso que no se llegue a un acuerdo con el cliente. Reporta lo encontrado en la APP (aplicativo de cortes y reaperturas).

Paso 4.- Presentación ante el cliente

Para que el gestor sea tomado como interlocutor válido por la entidad, debería estar provisto de indumentaria (gorro, chaleco) claramente identificable, presentar sus credenciales - su fotocheck.

Paso 5.- Explicación de la deuda

Como punto de partida de la negociación con el cliente el gestor detallará la composición de la deuda, como se generó y en qué momento.

Paso 6.- Indagación del punto de vista del cliente

Posteriormente el gestor indaga con el cliente las causales de su no pago para saber de qué forma puede dar solución a estas.

Paso 7.- Ofrece salidas y anuncio de posibles consecuencias

Acorde a la problemática expuesta por el cliente, el gestor le orientará las mejores alternativas para salir de su situación impaga, frecuentemente relacionado al fraccionamiento de la deuda, la condonación de intereses y hasta puede ofrecer de mantener el servicio activo (si este fue rehabilitado por el cliente) para no causarle costos adicionales por un corte adicional.

En ocasiones puede recomendarle la realización de un reclamo y en casos de dudas obtener mayor información vía telefónica del área de atención al cliente y cobranza, especialmente en el caso que el cliente no se muestra muy dispuesto a la regularización de su deuda le expondrá también las consecuencias desde la aplicación de cortes más drásticos y el levantamiento de la conexión que de ser el caso se ejecutará inmediatamente.

Paso 8.- Negociación y acuerdo con el cliente moroso

Finalmente, el gestor conviene con el cliente el monto inicial a ser abonado en las oficinas de la Entidad acorde a sus posibilidades de pago y calculado en función de las políticas de financiamiento de deudas de la Entidad. Este acuerdo puede consistir en firmar un compromiso de pago del cliente en un plazo determinado (se recomienda 24 horas), a cuyo vencimiento sin pago alguno se procederá nuevamente a cortar el servicio de forma más drástica. Simula el financiamiento determinando

así la cuota inicial a ser pagada o el pago a cuenta. El convenio es firmado recién en el momento del pago de la cuota inicial. Los pagos del cliente tienen que realizarse exclusivamente en las oficinas de la Entidad y no pueden ser recibidos por ningún gestor.

Paso 9.- 1er Corte (en caso de no llegar a un acuerdo)

Si el gestor no puede llegar a un acuerdo con el cliente o los acuerdos tomados no son cumplidos (reiterativamente) por el cliente, el gestor de corte ejecuta el cierre de los servicios.

Paso 10.- 2do Corte Drástico hasta denuncia

La técnica de corte drástico será de más difícil rehabilitación que los anteriores ejecutados. Este corte no significa que la gestión de cobranza haya terminado, acercándose el gestor inmediatamente después de este corte nuevamente al cliente moroso para reiniciar la negociación desde una posición más fuerte, que puede llevar hasta la denuncia policial por hurto, cuando hay reiterancia en cometer infracciones, sin disposición alguna de regularizar el uso indebido de los servicios.

El proceso de cobranza a domicilio se muestra algo más complicado teniendo el gestor que acercarse de modo reiterativo al domicilio, sea por ausencia del titular, la necesidad de gestionar un documento adicional por el cliente o porque el gestor desea dar tiempo adicional al cliente cuyo límite lo define el mismo.

7.3.7 Supervisión

El coordinador de campo designado por la Unidad Ejecutora 002 Servicios Saneamiento Tumbes, deberá presentar un informe mensual del estado situacional del servicio.

El informe deberá presentarse como máximo al tercer día calendario del mes siguiente, considerando como mínimo lo siguiente:

a) El informe de campo, que formará parte de su entregable a la de la Unidad Ejecutora 002 Servicios Saneamiento Tumbes.
b) Estadística referente a conexiones activadas y monto recuperado.
c) Descripción del Incidente o problema, de ser el caso.
d) Detalle de las actividades realizadas y solución del incidente o problema, adjuntar evidencias por cada actividad.
e) Recomendaciones, de ser el caso.

7.3.8 Requisitos según leyes, reglamentos y demás normas

Se deberá cumplir con lo estipulado en:

- Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su modificatoria – la Ley 30222.
- Reglamento de la Ley Nº 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo emitido mediante Decreto Supremo Nº 005-2012-TR, y sus posteriores modificatorias.

- Resolución de Consejo Directivo Nº 011-2007-SUNASS-CD, y sus modificatorias, "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicio de Saneamiento".

En lo que respecta al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, deberá velar adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de las faenas

Unidad Ejecutora 002 Servicios Saneamiento Tumbes Agua Tumbes V°B° UNIDAD DE COBRANZAS

Unidad Ejecutora Servicios de Saneamiento GERENCIA COMERCIAL AGUA TUMBES

JEFE DE OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA Agua Tumbes V° B°

GERENCIA GENERAL Agua Tumbes V° B°