



Resolución de Gerencia General

N° 004-2021-UESST/GG

Tumbes, 27 de enero de 2021

VISTO: El Informe N° 024-2021-UESST-GCOM de la Gerencia Comercial, el Informe N° 009-2021-UESST/GCOM/U.COBRANZAS de la Unidad de Cobranza;

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 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 Servicios de Saneamiento Tumbes en el Pliego 207: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, encargado a partir del 01 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 002 Servicio de Saneamiento 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, el artículo 31 de la Resolución Directoral N° 009-2018-OTASS/CD, preceptúa que la Gerencia Comercial es el órgano de línea responsable de planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la gestión y operación a nivel institucional de los procesos de comercial como el catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranzas, atención al cliente y promoción comercial, así como desarrollar acciones de investigación, registro y normatividad orientados a su optimización;

Que, a través del Informe N° 024-2021-UESST-GCOM, la Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, sobre la base del Informe N° 009-2021-UESST/GCOM/U.COBRANZAS, de la Unidad de Cobranza, solicita la aprobación de la directiva que permita establecer el procedimiento 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 Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes;

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

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, que declara la caducidad del contrato de concesión, la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, que crea la Unidad Ejecutora 002: denominada Servicios de Saneamiento Tumbes y la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-OTASS/CD;





Resolución de Gerencia General

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 001-2021-UESST/GG “Procedimiento 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 Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes”, que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- La Gerencia Comercial, a través de su unidad correspondiente, será responsable de cumplir con lo dispuesto en el artículo 1 de la presente resolución, en el marco de sus competencias, para lo cual debe ser comunicado con el contenido de la presente resolución.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y el anexo en el Portal Institucional: www.aguatumbes.gob.pe.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera.- 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.

Segunda.- La Unidad de Cobranzas de la Gerencia Comercial, remitirá 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.

Tercera.- Los servidores designados por la Jefatura de la Unidad de Cobranzas con la conformidad de la Gerencia Comercial serán los únicos autorizados para realizar el refinanciamiento de la deuda por convenio.

Cuarta.- 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.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- La presente directiva deja sin efecto cualquier directiva u otra norma de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, que la contravenga.





Resolución de Gerencia General

Segunda.- Es obligatorio para todo el personal de la Gerencia Comercial, tomar conocimiento de la presente directiva.

Tercera.- La presente directiva entra en vigencia desde el día siguiente de su aprobación por la Gerencia General de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021.

Regístrese, comuníquese y archívese.




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



DIRECTIVA N° 001-2021- UESST/GG



RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA



Tumbes, enero de 2021



GERENCIA COMERCIAL

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

CONTENIDO

I. OBJETIVO 1

II. FINALIDAD 1

III. BASE LEGAL..... 1

IV. ALCANCE..... 1

V. DISPOSICIONES GENERALES..... 2

5.1. Fraccionamiento de Deuda (sin rebaja de intereses) 2

5.2. Fraccionamiento de Deuda (con rebaja de intereses) 2

5.3. Amortización..... 2

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS 2

6.1. Procedimiento 3

6.2. Formas de Pago por Fraccionamiento 4

De la Suscripción del Convenio..... 4

VII ANEXO N° 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO..... 6





GERENCIA COMERCIAL

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para otorgar facilidades de pago a los usuarios con deudas acumuladas por el servicio de agua potable y alcantarillado que presta la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes (Agua Tumbes), incluyendo todos los conceptos facturados, con el objeto de reducir las cuentas por cobrar en situación morosa, mejorando el nivel de ingresos de la empresa.

II. FINALIDAD

Establecer el procedimiento 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 Agua Tumbes.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26870 Ley General de Sociedades y sus modificatorias.
- Ley N° 24948 Ley de la Actividad Empresarial del Estado.
- Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Legislativo N° 816 - Código Tributario, Principios Generales.
- Decreto Legislativo N° 295 que aprueba el Código Civil.
- Decreto Supremo N° 008-2020-VIVIENDA que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba Texto Único Ordenado del Código Tributario y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 179-2004-EF, Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 122-94-EF, que aprueban el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias.
- 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.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación para todo el personal de Agua Tumbes 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 Agua Tumbes.





GERENCIA COMERCIAL

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

V. DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva es aplicable de manera excepcional, teniendo en cuenta que los servicios prestados por la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 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 Agua Tumbes. El saldo de la deuda será fraccionado en cuotas, estableciéndose un cronograma de compromiso de pago, según las formas de pago establecidos por Agua Tumbes, 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 20% 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

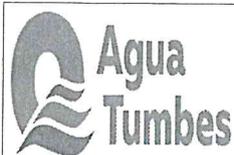
Se permitirá efectuar amortizaciones de deudas, solo a aquellos usuarios que, luego de registrado el pago, el saldo resultante de la deuda sea menor o igual al importe del último periodo facturado, es decir con un saldo de deuda menor o igual a un (01) periodo de deuda, de tal manera que permita la rehabilitación del servicio con la correspondiente facturación en el siguiente ciclo. No estarán sujetas a la exoneración de intereses.

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Agua Tumbes, 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 Unidad de Cobranzas de la Gerencia comercial, a través de los reportes extraídos del Sistema Informático Comercial.





GERENCIA COMERCIAL

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

6.1. PROCEDIMIENTO

6.1.1 Verificación y Notificación al usuario moroso

La Unidad de Cobranzas de la Gerencia 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 facilidades de pago a las que se puede acoger.

6.1.2 Usuario solicita fraccionamiento o amortización de deuda

El usuario presenta por ventanillas de "atención al cliente" o a través de medios virtuales o por vía telefónica y solicita facilidades de pago de su deuda.

El personal de "atención al cliente" cual fuese el medio de atención, 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 Agua Tumbes o a través de medios de pago virtuales y abonar el importe indicado y éste ser reportado a la entidad, para que 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 documento de 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 Agua Tumbes en dos ejemplares, uno para el usuario y otro para Agua Tumbes. 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 del servicio y la notificación del caso, a cargo de la Unidad de Cobranzas de la Gerencia comercial.





GERENCIA COMERCIAL

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

Una vez suscrito el convenio de fraccionamiento, la Unidad de Cobranzas de la Gerencia Comercial coordinará con la Oficina de Contabilidad a fin de que determine los asientos contables a realizarse.

6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO

6.2.1 Pago por fraccionamiento (Sin rebaja de intereses)

MONTO DE LA DEUDA (S/.)	CUOTA INICIAL MINIMA	SALDO
Hasta 300.00	15% de la deuda	6 cuotas
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 12 cuotas
Mayor a 1,000.00	15% de la deuda	Hasta en 15 cuotas

6.2.2 Pago por 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 MÍNIMA (% DE LA DEUDA)	CUOTAS MÁXIMAS PARA CANCELACIÓN DEL SALDO	REBAJA DE INTERES
61 - 100%	06 cuotas	100%
41 - 60%	08 cuotas	80%
20 - 40%	10 cuotas	70%

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 Agua Tumbes.
- 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.





GERENCIA COMERCIAL

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

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 Agua Tumbes.
- b) Para predios inscritos en registros públicos, copia simple de la partida registral de inscripción de la propiedad del inmueble, con una antigüedad no mayor a 30 días 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, con una antigüedad no mayor a 30 días.

6.3.1.3 Cuando el solicitante es representante del titular del contrato:

- a) Copia de DNI.
- b) Carta poder legalizada en caso represente a una persona natural.
- c) En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder (registros públicos), con una antigüedad no mayor a 30 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 acreditado.

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

- a) DNI original y copia del último recibo emitido por Agua Tumbes.
- b) Copia 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.





GERENCIA COMERCIAL

RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA

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

