

# DIRECTIVA DE PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y REDUCCION DE CARTERA MOROSA

## DIRECTIVA N° 004-2006-GG-EPS ILO S.A.

### I. OBJETIVO

La presente norma establece los procedimientos relacionados a las herramientas de gestión, así como las normas para el proceso de recuperaciones de los servicios prestados en situación de mora fijándose como objetivos:

1. Recuperar las deudas pendientes de pago en gestión extra judicial.
2. Lograr el incremento de la recaudación.
3. Disminuir la tasa de morosidad en la cartera de cobranza.

### II. FINALIDAD

La finalidad es la recuperación de cartera morosa de usuarios que cuentan con una deuda de tres meses a más. También establecer normas que permitan efectivizar la sanción correspondiente a los usuarios que manteniendo servicio cortado se rehabilitan no contando con la autorización de la Entidad. Así mismo se indicará la definición de los montos por recuperer, las facilidades de pago y cronograma de ejecución.

### III. ALCANCE

Están comprendidos en el alcance de la presente directiva todos los usuarios que tienen deudas de tres a más meses y a los usuarios que se les ha suspendido el servicio por:

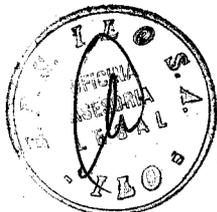
- a. Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS ILO S.A.
- b. Rehabilitar el servicio cerrado por la EPS ILO S.A. en forma reiterativa.

### IV. VIGENCIA

Esta Directiva entrará en vigencia a partir del día de su aprobación.

### V. BASE LEGAL

- Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA, Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Superintendencia N° 018-97-SUNASS-INF, Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, Capítulo II, Artículo 66°.
- Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS, Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- Resolución de Superintendencia N° 160-99-SUNASS, que modifica la Directiva para la Formulación del Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento.
- R.C.D. N° 005-2003-SUNASS-CD Directiva "Cambios Normativos para mejorar las condiciones de facturación y el Sistema de Atención de Reclamos de los usuarios de los Servicios de Saneamiento".



- Código Procesal Civil.
- Código Civil.
- Directiva N° 006-2005-EPS ILO S.A. "Procedimiento para el Levantamiento de Conexión de agua potable, taponamiento de alcantarillado e inicio de Acciones Legales"

## VI. RESPONSABILIDAD

### Directa:

- Técnico de Gestión de Cobranza (e).

### Indirecta (Seguimiento)

- Técnico de Facturación Medición.
- El Jefe de la División de Procesos Comerciales.
- El Gerente Comercial.

## VII. BASES DE RECUPERACION DE CUOTAS MOROSAS

- Situación activos : 15,569 usuarios
- Situación cortados : 4,142 usuarios

## VIII. AMBITO DE APLICACIÓN

El alcance del presente procedimiento corresponde e involucra a las siguientes áreas de la Entidad:

- Gerente General.
- Gerente Comercial.
- Oficina de Asesoría Legal.
- División de Procesos Comerciales.
- División de Atención al Cliente.
- Técnico de Gestión de Cobranza.
- Técnico de Facturación Medición.
- Técnico Operativo Comercial.
- Técnico de Catastro.



## IX. DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LA GESTION

- Notificaciones.
- Notificaciones pre judicial.
- Cuentas Corrientes.
- Acta de Inspección.
- Fotografías del estado de los predios.
- Acta de verificación en campo y actualización de datos.
- Notificaciones de corte de servicio.
- Constataciones policiales.
- Contrato de suministro.
- Acta de clausura y/o levantamiento

### Condiciones preliminares:

- Sinceramiento del saldo de cuentas corrientes.
- Determinación definitiva de saldos de cuentas corrientes de usuarios.
- Actualización de datos y archivos de catastro.



## X. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION DE CAMPO

- a. El Técnico de Facturación Medición, en coordinación con el Técnico de Gestión de Cobranza emitirán periódicamente los reportes de usuarios con servicio cortado de tres o más meses.
- b. El Técnico de Gestión de Cobranza programará un seguimiento a los usuarios que cuentan con una deuda de tres a más meses de los diferentes sectores y remitirá notificaciones primeramente a usuarios que tengan una deuda de tres a más meses, con el fin de que se apersonen a regularizar la situación de su deuda, que al visitar nuestra entidad se deberá persuadirlo para que cancelen completamente o refinancien su deuda.
- c. El Técnico de Gestión de Cobranza deberá coordinar con el Técnico Operativo Comercial para que le proporcione personal de campo con el fin de cumplir con el cronograma.
- d. El Técnico de Gestión de Cobranza realizará el reparto del tareo de acuerdo a la programación efectuada, debiendo informar después de efectuar esta labor al Jefe de la División de Procesos Comerciales y al Supervisor (Técnico de Facturación Medición). El Supervisor realizará un seguimiento a este tareo con el fin de verificar en el campo si este personal viene cumpliendo la función adecuada.
- e. El personal de campo verificará las conexiones de los predios que se encuentran en el reporte, si éstos se encuentran con el servicio cortado (Cortado con tarugo y tapón hembra, con cemento, clausurado o levantado).

Se verificará en el campo:

- i. **Con Servicio Activo y/o indicios de manipulación:** Se procede a **CLAUSURAR LA CONEXIÓN** (Retiro de toda la batería), dejando tarugo de madera y tapón hembra en el ingreso y salida de la caja de registro.

Adicionalmente el personal de campo procederá a notificar, incluyendo en ella los siguientes datos:

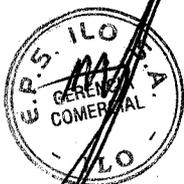
1. Código del usuario.
2. Nombre o razón social del usuario.
3. Dirección.
4. Número de medidor.
5. Lectura que registra el medidor.
6. Fecha y hora de verificación de inspección.
7. Código y nombre de operadores.
8. Detalle de la forma como fue encontrada (Verificación total) y como se esta dejando (Detalle del corte), que se transcribirá en la parte posterior de la copia de la notificación EPS.

Así mismo, estos datos serán ingresados en el listado de verificación del personal de campo, incluyendo el número de notificación emitida.

Estos usuarios serán informados al área correspondiente al término de la jornada, a fin de generar el listado de levantamiento de conexión.

- ii. **Sin Servicio Activo:** Se procederá a notificar, incluyendo dentro de ella los siguientes datos:

1. Código del usuario.
2. Nombre o razón social del usuario.
3. Dirección.
4. Número de medidor.
5. Lectura que registra el medidor.
6. Fecha y hora de verificación de inspección.
7. Código y nombre de los operadores.



8. Detalle de la forma como fue encontrada (Verificación total), que se transcribirá en la parte posterior de la copia de la notificación EPS.

Así mismo el personal de campo en estos casos procederá a verificar:

9. Ubicación.
10. Vivencia.
11. Tipo de abastecimiento.
12. Estado de la caja de agua potable.
13. Estado de la caja de desagüe.

Información que deberá ser ingresada en el listado de verificación del personal de campo, incluyendo el número de notificación emitida.

- f. Culminada la jornada, el personal de campo entregará los listados de verificación resaltando las observaciones encontradas.
- g. El Técnico de Gestión de Cobranza archivaré, ingresará en el sistema las observaciones de campo e informará a la Gerencia Comercial, División de Procesos Comerciales, División de Atención al Cliente y al Supervisor (Técnico de Facturación Medición) de las observaciones encontradas en el campo, así mismo informará la REINCIDENCIA EN REAPERTURAS INDEBIDAS, a fin de programar el levantamiento de la conexión de la matriz y aplicar la Directiva de Procedimiento para el Levantamiento de conexión de agua potable, taponamiento de alcantarillado e inicio de Acciones Legales.
- h. Culminado el periodo de facturación, el Técnico de Gestión de Cobranza emitirá un informe detallado y un resumen de las zonas visitadas, la cantidad de usuarios visitados, el estado de cada uno de ellos, las acciones adoptadas, el monto recuperado, el monto cancelado como inicial y el monto comprometido. Así mismo presentará una estadística de trabajo mensual tanto en nuevos soles (S/.), meses y usuarios. Dicho informe deberá ser remitido a la Gerencia Comercial con copia a la División de Procesos Comerciales, al Supervisor (Técnico Facturación Medición) y División de Atención al Cliente.

## XI. GESTION DE RECUPERACIONES

- a. La recuperación de un servicio en situación de mora podrá realizarse con visitas de seguimiento, visitas de requerimiento de pago, con herramientas de apoyo como gestión telefónica, notificaciones, cartas notariales y cobranza judicial.
- b. **En caso que el usuario ha realizado una reapertura indebida.** El Técnico de Gestión de Cobranza, en coordinación con el Supervisor (Técnico de Facturación Medición) procederá a emitir un informe, una orden de servicio y el recibo respectivo por el recupero de agua no facturada, de acuerdo a la lectura del medidor y/o asignación de consumo, según sea el caso, así mismo se incrementará un segundo costo por el corte de servicio efectuado. Si el usuario asume su responsabilidad de pago del recupero se le brindará facilidades de pago.
- c. **En caso de que el usuario ha realizado una reapertura indebida de modo reiterativo.** El Técnico de Gestión de Cobranza, en coordinación con el Supervisor (Técnico de Facturación Medición) procederá a emitir un informe, una Orden de Servicio y el recibo respectivo por el recupero de agua no facturada, de acuerdo a la lectura del medidor y/o a la asignación de consumo, según sea el caso, así mismo se incrementará los costos de las veces del corte de servicio efectuado. Si el usuario asume su responsabilidad de pago del recupero se le brindará las facilidades de pago, de acuerdo a la siguiente tabla:

Nº DE VECES CORTADO/CLAUSURADO	% INICIAL	Nº MAXIMO DE CUOTAS
1	30	5
2	50	3

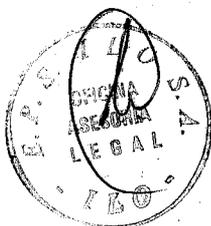


De continuar con las reaperturas reiterativas, se procederá al levantamiento de conexión de agua potable y el taponamiento de la conexión de alcantarillado, conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Sin perjuicio de las sanciones administrativas aplicadas, la División de Procesos Comerciales elevará el expediente con la documentación sustentatoria a la Oficina de Asesoría Legal a efectos de iniciar el Proceso Judicial por el hurto de agua.

- d. Si existe una negociación con el usuario de cancelar el recuperado, con el visto bueno de la Gerencia Comercial se podrá:
- Recuperar la cartera morosa mediante un refinanciamiento a los usuarios que tiene una deuda de tres a más meses, de acuerdo al siguiente cuadro:

ITEM	RANGO DEL MONTO DE LA DEUDA (S/.)	% INICIAL	MESES A REFINANCIAR
01	De 10 a 100	70	3
02	De 101 a 300	60	6
03	De 301 a 600	50	10
04	De 601 a 1,000	40	15
05	De 1,001 a 1,500	35	18
06	De 1,501 a más	30	24

- Para ello se debe sincerar los saldos de cuentas corrientes.
  - Determinación final de los saldos de las cuentas corrientes previo los pasos antes señalados.
- e. La gestión de cobranza para cuentas comprendidas entre S/. 1,000.00 a más será responsabilidad directa del Abogado que designe la Gerencia General que en coordinación con el Técnico de Gestión de Cobranza deberá registrarse en el Sistema de Facturación.
- f. A los usuarios que se rehabilitan en forma reiterada tres (03) a más clandestinamente el servicio, no se aceptará refinanciamiento alguno, por lo tanto deberá cancelar completamente su deuda.
- g. Los usuarios que hayan refinanciado sus deudas de acuerdo al cuadro que se ha mostrado, pero éstos han dejado de cumplir no cancelando una (01) de sus cuotas, se procederá al cortar el servicio y la anulación de convenios.
- h. Al solicitar otra refinanciación, se le puede aceptar siempre y cuando su cuota inicial sea el doble de la primera refinanciación, caso contrario se procederá a cortar el servicio de la tubería matriz.



## XII. NORMAS DE LA GESTION DE RECUPERACIONES

### 1. DE LA OFICINA DE GESTION DE COBRANZA

- a. La Gestión de cobranza será de responsabilidad de del Técnico de Gestión de Cobranza a efectos de CONTROL, EVALUACION, MONITOREO Y EJECUCIÓN, debiendo remitir bajo responsabilidad mensualmente a la Gerencia Comercial, Jefe de la División de Procesos Comerciales, Supervisor (Técnico de Facturación Medición) y Oficina de Asesoría Legal, los reportes indicando los avances en la Gestión de Recuperación y Cobranza, el que además suscribirá las actas de negociación correspondientes a nombre de la EPS ILO S.A.



ITEM	AREA/PERSONAL RESPONSABLE	TRAMOS DE RESPONSABILIDAD	GESTION A REALIZAR
01	Gestor	Menos de S/. 1,000.00	Gestión de requerimientos de pago y entrega de notificaciones. Supervisión y monitoreo de la gestión de recuperaciones en general.
02	Cobranza Telefónica (**)	Todos	Apoyo por medio de la gestión telefónica o notificaciones.
03	Abogado	De S/. 1,000.00 a más	Visita / Carta Notarial / Acción Judicial
04	Gerencia Comercial, Jefatura de División de Procesos Comerciales		Supervisión, control y seguimiento de la gestión de recuperaciones en general.

(\*\*) La gestión de cobranza en este tramo, es una labor de apoyo al Técnico de Gestión de Cobranza.

- b. El Técnico de Gestión de Cobranza realizará una programación semanal de visitas a usuarios que tienen en su cuenta corriente la situación de morosos, dando prioridad a aquellas cuentas de mayor monto y dificultad, debiendo de proceder al corte y levantamiento del servicio en caso de no obtener el pago.
- c. Así mismo el Técnico de Gestión de Cobranza podrá determinar sobre la base de reportes de mora y a manera de supervisión, la programación visita a usuarios que considere conveniente y viable de recuperación.
- d. El monto que se recibe de la deuda durante la gestión, será asignado en primer lugar al pago de los gastos judiciales y extra judiciales, luego el interés moratorio y compensatorio y por último el capital adeudado.
- e. Las notificaciones podrán ser usadas por todo el personal que integra las Divisiones de Procesos Comerciales y Atención al Cliente, según el tramo que corresponda para toda su gestión según el monto de mora del usuario.
- f. Estas notificaciones deberán ser enviadas a las direcciones que figura como domicilio del usuario que son emitidas por el sistema, las cuales contienen el mismo texto dependiendo de los montos de morosidad del cliente a la fecha de la consulta e impresión; es criterio del personal anexar a esta notificación la liquidación correspondiente de pago pendiente.
- g. Si realizada la gestión de recuperaciones se verifica que los datos del cliente (Nombre, Dirección, RUC, teléfono, centro laboral, etc.) han variado, se deberá modificar a través del Técnico de Catastro de la Gerencia Comercial, requiriendo mediante notificación al usuario los datos para la respectiva actualización, la que será atendido de inmediato.
- h. Existen usuarios que cuentan con deuda en un domicilio, pero a la vez cuentan con otro predio el cual se encuentra sin deuda y con servicio, se deberá notificar a este predio requiriendo la deuda (Tres notificaciones) que tiene con la entidad con el primer domicilio indicándose que esta deuda se adicionará al predio que actualmente tiene servicio, en caso de no cumplirse con el pago.
- i. La División de Procesos Comerciales con la Oficina de Asesoría Legal de considerar necesario podrá solicitar al Técnico de Catastro previa coordinación con la Gerencia Comercial el expediente técnico o file de los usuarios que tienen una deuda considerable para el inicio de las acciones judiciales correspondientes.
- j. La Oficina de Asesoría Legal, deberá proceder a tramitar la inclusión del usuario que ha incurrido en moras en forma automática (Siempre y cuando no cancele su deuda) a la Central de Riesgo de INFOCORP enviándose la información correspondiente al margen del inicio o no del proceso judicial.

## 2. DE LA DIVISION DE PROCESOS COMERCIALES

La División de Procesos Comerciales será responsable de remitir de manera oportuna los expedientes administrativos para su cobranza de acuerdo al orden, organización y rango que esta oficina determine, debiendo necesariamente contener cada expediente lo siguiente:



Cuenta de S/. 1,000.00 a más de morosidad

<b>PASO – RESPONSABLE – TAREA A REALIZAR</b>
Abogado
a. Visita y entrega de la Primera Notificación.
b. Segunda visita y se entrega una carta notarial.
c. Procede a realizar el ingreso a INFCORP y proyecto de demanda correspondiente, conforme al Código Procesal Civil.

**XV. RECURSOS PARA LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA**

- a. Recursos Logísticos:
  - 1. 01 computadora
  - 2. Utiles de escritorio.
  - 3. Materiales de oficina.
  - 4. Herramientas.
  - 5. Cinta teflón.
  - 6. Tarugos de madera.
  - 7. Tarraja.
  - 8. Tapones hembra y macho.
- b. Recursos Humanos:
  - 1. Personal contratado: 01 Abogado.
- c. Personal de la EPS ILO S.A.
  - 1. 01 Técnico de Gestión de Cobranza.
  - 2. 04 Obreros (Cortes y reaperturas).

**XVI. COSTOS**

<b>COSTO DIRECTO</b>	<b>COSTO MENSUAL PARCIAL</b>	<b>COSTO MENSUAL TOTAL</b>
01 Abogado	S/. 600.00	S/. 600.00
<b>Gastos Administrativos</b>		
<b>Materiales</b>		
02 Millares de Papel Bond A-4	S/. 70.00	
Impresiones	60.00	
Insumos	22.00	152.00
<b>Total Mensual</b>		<b>S/. 752.00</b>
Costo	Mensual	752.00
Costo	<b>12 meses</b>	<b>S/. 9,024.00</b>

**XVII. CRONOGRAMA DE EJECUCION**

La presente Directiva viene complementada de un Cronograma de Ejecución (Documento que se adjunta en Anexo 01 de la presente Directiva), este cronograma procura inicialmente de que cada usuario en estado de: corte, clausura y con la conexión levantada se verifique una vez cada 60 días calendarios, optimizando hasta llegar a verificar una vez cada treinta días calendarios.

**XVIII. EXCEPCIONES**

La Oficina de Asesoría Legal solamente podrá evitar la denuncia penal y/o demandas siempre y cuando el usuario reconozca y cancele y/o fraccione la totalidad de la deuda contraída con la entidad.



- a. Recibo sujeto a cobro – Título Valor.
- b. Estado de Cuenta Corriente.
- c. Contrato de suministro.
- d. Convenio de refinanciamiento.
- e. Ordenes de corte.
- f. Acta de levantamiento de la conexión.
- g. Constancia que acredite que no existe reclamo pendiente de atención.
- h. Notificaciones pre judiciales.
- i. Otros documentos pertinentes.

A este efecto se tendrá que coordinar con las siguientes divisiones y oficinas:

- **División de Procesos Comerciales:** Clasificación y organización de expedientes, liquidación de saldos de cuentas corrientes de usuarios (Mayores a 03 meses).
- **Técnico de Catastro:** Contrato y suministro, actualización de información.
- **Técnico Operativo Comercial:** Ordenes y acciones de corte.
- **Técnico Gestor de Cobranza:** Sustentación de recuperaciones de consumos.
- **Oficina de Reclamos:** Trámite prioritario de cuentas clasificadas.
- **Oficina de Informática:** Apoyo para la obtención de saldos de cuentas corrientes de usuarios.

La Jefatura de la División de Procesos Comerciales será responsable al igual que el Técnico de Gestión de Cobranza, del control, evaluación, monitoreo y ejecución de las cuentas materia de cobranza.

Así mismo, el Jefe de la División de Procesos Comerciales será responsable de la ejecución y seguimiento de los acuerdos transaccionales, extra judiciales o judiciales que se realicen como efecto de la cobranza.

### XIII. DEL CONTROL ADMINISTRATIVO

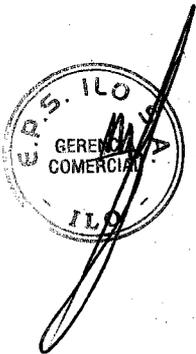
El Jefe de la División de Procesos Comerciales, será el responsable del control administrativo y de gestión de las cuentas en situación de morosas que son ingresadas, debiendo proporcionar los medios necesarios para una efectiva labor de cobranza y recaudación, luego de las cuales enviará un informe mensual con los resultados a la Gerencia General.

De la misma forma es función del Abogado informar cada 30 días al Jefe de la División de Procesos Comerciales los resultados de la gestión de cobranza de la cartera de clientes asignados.

### XIV. PROCEDIMIENTOS DE LA GESTION DE RECUPERACIONES

Cuentas de menos de S/. 1,000.00 de morosidad.

PASO – RESPONSABLE – TAREA A REALIZAR
<p>Gestor</p> <p>Deberá realizar las visitas necesarias para la recuperación de los créditos de su cartera en situación de morosos, estas visitas deberán realizarse entre el día uno (01) y el día treinta (30), como apoyo a esta gestión podrá remitir las siguientes notificaciones a través del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Aviso.</li> <li>• Notificaciones.</li> <li>• Carta de Cobranza Extra Judicial.</li> </ul>



## XIX. GLOSARIO DE TERMINOS

- a. **Agua Potable.-** Agua con características físicas, químicas y bacteriológicas apta para el consumo humano, procedente de fuentes superficiales o subterráneas.
- b. **Aguas Servidas.-** Cualquier combinación o residuos transportados por aguas provenientes de residencias, edificios comerciales, industrias o instituciones.
- c. **Alcantarillado.-** Sistema de colectores públicos que se utilizan para eliminación de aguas servidas.
- d. **Caja de medidor.-** Es un elemento de albañilería, concreto u otro material similar, donde se instala el medidor, llaves y accesorios, que incluye la tapa de cierre y protección. Su ubicación frente al predio esta subordinada a la factibilidad de acceso a la lectura del medidor, mantenimiento o reparación.
- e. **Conexión clandestina.-** La ejecutada sin conocimiento ni autorización de la EPS ILO S.A.
- f. **Conexión domiciliaria cortada con servicio clandestina.-** Conexión domiciliaria rehabilitada sin conocimiento ni autorización de la EPS ILO S.A., que se mantiene cortado en sistema pero que en el campo se encuentra habilitado.
- g. **Conexión domiciliaria de agua.-** Tramo de tubería y demás componentes comprendido entre la red de distribución y la caja del medidor.
- h. **Conexión domiciliaria de alcantarillado.-** Tramo de tubería comprendido entre el empalme al colector pública y la caja de registro de desagüe, incluyendo ésta.
- i. **Consumo.-** Volumen de agua ingresado al predio de la conexión domiciliaria en un periodo determinado.
- j. **Contrato de suministro.-** Instrumento jurídico celebrado entre la EPS ILO S.A. y el usuario para el otorgamiento de los servicios de agua potable y/o alcantarillado y que está identificado mediante un número.
- k. **Cobranza.-** Gestión efectuada por el Técnico de Gestión de Cobranza/Abogado para efectuar la gestión de cobranza de todos los clientes en situación de morosos y cuando el área correspondiente lo requiera. Cuando la mora es mayor de tres meses, este programa contará con un abogado el cual puede realizar acciones de cobranza pre judicial y judicial, en coordinación con la Jefatura de la División de Procesos Comerciales.
- l. **Gestión Telefónica.-** Es una herramienta de gestión de cobranza ante la moratoria del usuario, la cual consiste en efectuar llamadas telefónicas recordatorias de la deuda vencida que posee el cliente de la empresa.
- m. **Notificación.-** Documento de gestión de cobranza emitido por el sistema de cobranza ante la moratoria del cliente. Consiste en cartas de aviso, cartas libres dirigidas al usuario requiriendo el pago de la deuda.





E.P.S.

ENTIDAD  
PRESTADORA DE SERVICIOS  
I L O S.A.

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 027-2006-GG-EPS ILO S.A.

Ilo, 01 de Febrero del 2006.

**VISTOS:** El Informe N° 187-2005-GC-EPS ILO S.A. y el Memorandum N° 101-2005-GC-EPS ILO S.A., mediante el cual Gerencia Comercial hace llegar el Proyecto de Directiva de Programa de Seguimiento y Reducción de Cartera Morosa, debidamente revisada, solicitando su aprobación; y,

### **CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad al Art. 22° de la Ley N° 26338 Ley General de Servicios e Saneamiento, es obligación de la EPS ILO S.A. mantener y/o mejorar los niveles de calidad del servicio que presta, en tanto que los Arts. 23° y 24° de la Ley acotada, disponen que son derechos de las EPS cobrar por los servicios prestados, de acuerdo con el sistema tarifario establecido, cobrar intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento, suspender el servicio al usuario sin necesidad de previo aviso ni intervención de la autoridad competente en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, así como cobrar el costo de suspensión o reposición del servicio, anular las conexiones de quienes hagan uso no autorizado de los servicios, sin perjuicio de las sanciones y cobros que por el uso clandestino del servicio hubiere lugar, cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos que el usuario ocasione en las instalaciones y equipos de los servicios, sea por mal uso o vandalismo, sin perjuicio de las sanciones aplicables para estos casos; y que los recibos o facturas que se emitan por la prestación de los servicios de saneamiento, los intereses, costo de reposición o suspensión del servicio, cobro por el uso clandestino del servicio, costo de reparaciones de daños y desperfectos, tendrán mérito ejecutivo;

Que, mediante documentos de los vistos, Gerencia Comercial hace llegar el Proyecto de Directiva de Programa de Seguimiento y Reducción de Cartera Morosa, que tiene el objeto de establecer los procedimientos relacionados a las herramientas de gestión para el logro de recuperaciones de los servicios prestados en situación de mora, y disminuir la tasa de morosidad en la cartera de cobranza; asimismo, normar los lineamientos que permitan efectivizar la sanción correspondiente a los usuarios que se rehabilitan el servicio sin contar con la autorización de la EPS ILO S.A.; por lo que luego de revisado, es pertinente emitir resolución;

De conformidad a lo establecido en la Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento, su Reglamento aprobado con D.S. N° 023-2005-VIVIENDA, Resolución de Intendencia N° 018-97-SUNASS-INF, y en uso de las atribuciones conferidas en el Estatuto Social;

### **SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** APROBAR la Directiva N° 004-2006-GG-EPS ILO S.A. "DIRECTIVA DE PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y REDUCCIÓN DE CARTERA MOROSA" que con 19 ítems y Anexo N° 01, forman parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** REMITIR copia de la presente Resolución y sus respectivos anexos a las Gerencias de Línea, División de Procesos Comerciales, División de Atención al Cliente, Área de Gestión de Cobranza, Área de Facturación Medición, Equipo Operativo Comercial, y Área de Catastro, para conocimiento, difusión y debido cumplimiento.

### **REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

EPS ILO S.A.

Ing. Jorge Guzmán Miranda  
GERENTE GENERAL

agua para siempre.  
vida para siempre.

miramar parte prima mz C s/n fonofax : 781661 / 782238 / 781075 ILO - PERÚ

correoepsilosa@epsilo.com  
gerencia@epsilo.com  
gaf@epsilo.com

goperaciones@epsilo.com  
gerenciacomercial@epsilo.com

equipologistico@epsilo.com  
directorio@epsilo.com  
planificacion@epsilo.com