Directiva 006.20-GG

EPS MARAÑÓN S.A.

Agua Marañón

"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 046-2020 EPS-MARAÑON S.A.

Jaén, 04 de mayo de 2020.

VISTO:

MEMORÁNDUM N° 0121-2020/GG-EPS MARAÑÓN S.A., de fecha 04 de mayo de 2020 y la DIRECTIVA N° 006-2020-EPS-MARAÑON S.A/G.G "FRACCIONAMIENTO DE RECIBOS PENDIENTES DE PAGO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN HOGARES VULNERABLES, DURANTE ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA, DE ACUERDO AL DECRETO DE URGENCIA N° 036-2020".

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa prestadora de servicios Marañón S.A, es una empresa pública de derecho privado, cuyo personal se encuentra comprendido dentro de los alcances de las normas que regulan el régimen laboral de la actividad privada. Asimismo, La EPS MARAÑÓN S.A, tiene por objeto prestar los servicios de saneamiento en el ámbito de las ciudades de Jaén, Bellavista y San Ignacio, y se encuentra bajo el Régimen de Apoyo Transitorio – RAT a cargo del Organismo Técnico de la administración de los servicios de saneamiento –OTASS, conforme a lo señalado en el acta de sesión N° 013-208 de fecha 19 de setiembre del 2018, ratificada mediante Resolución Ministerial N° 375-2018 VIVIENDA de fecha 06 de noviembre del 2018.

Que, es necesario contar con una Directiva sobre **""FRACCIONAMIENTO DE RECIBOS PENDIENTES DE PAGO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN HOGARES VULNERABLES"**, que permita Establecer un mecanismo ordenado que contribuya al equilibrio económico financiero de la entidad; a fin de otorgar las facilidades de pago a los hogares vulnerables, de los recibos pendientes de pago por los servicios de saneamiento, para su regularización, los mismos que no generarán intereses moratorios, ni será aplicable, el cierre del servicio por el incumplimiento de éste, en virtud de la prevención y control del COVID-19, disponiéndose el aislamiento obligatorio, dispuesto mediante el estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Ejecutivo.

Que, la Directiva tiene como Objetivo principal normar el procedimiento para el fraccionamiento de los recibos pendientes de pago por consumo por los servicios de saneamiento que se hayan emitido para su recaudación en el mes de marzo de 2020 o que corresponda a algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Sanitaria declarado por Decreto Supremo N°44-2020-PCM y sus prórrogas.

Que, en virtud de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 036-2020, en donde se 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 Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, pueden ser fraccionados por los prestadores de servicios hasta en un plazo máximo de (24) veinticuatro meses, siendo posible que los usuarios solicitantes fraccionen su deuda en plazos menores.

Que, en el uso de las facultades conferidas por el Estatuto Social de la Empresa, de conformidad con las funciones y atribuciones de Directorio, delegadas mediante Sesión Ordinaria N° 013-2019, de fecha 11 de diciembre del 2019, y Resolución del Consejo Directivo N° 021-2019-OTASS/CD.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – **APROBAR** la **DIRECTIVA Nº 006–2020-EPS MARAÑÓN S.A/GG**, denominada **"FRACCIONAMIENTO DE RECIBOS PENDIENTES DE PAGO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN HOGARES VULNERABLES, DURANTE ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA, DE ACUERDO AL DECRETO DE URGENCIA Nº 036-2020"**, la misma que obra adjunta como parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. - **DÉJESE** sin efecto cualquier acto administrativo o disposición que se oponga a la presente.

ARTÍCULO TERCERO. – **DISPONER** que La aplicación y cumplimiento de la presente directiva es responsabilidad de la Gerencia Comercial, en el marco de sus competencias.

ARTÍCULO CUARTO. - **ENCÁRGUESE** a la Oficina de Imagen Institucional su publicación en la Página Web de la Institución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

C.c.
G.G.
Archivo

EPS. MARAÑON S.A.
Ing. Elvis O. Llanos López
GERENTE GENERAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- EPS MARAÑON SA./GG.

EPS MARAÑÓN S.A.

"FRACCIONAMIENTO DE RECIBOS PENDIENTES DE PAGO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN HOGARES VULNERABLES, DURANTE ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA, DE ACUERDO AL DECRETO DE URGENCIA N° 036-2020".

Resolución de Gerencia General N° 046-2020- EPS MARAÑON S.A./GG

Jaén, 04 de mayo de 2020

DIRECTIVA N° 006- 2020- EPS MARAÑON SA./G.G.

"FRACCIONAMIENTO DE RECIBOS PENDIENTES DE PAGO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN HOGARES VULNERABLES, DURANTE ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA, DE ACUERDO AL DECRETO DE URGENCIA N° 036-2020".

I. OBJETIVO

La presente directiva norma el procedimiento para el fraccionamiento de los recibos pendientes de pago por consumo por los servicios de saneamiento que se hayan emitido para su recaudación en el mes de marzo de 2020 o que corresponda a algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Sanitaria declarado por Decreto Supremo N°44-2020-PCM y sus prórrogas.

II. FINALIDAD

Establecer un mecanismo ordenado que contribuya al equilibrio económico financiero de la entidad; a fin de otorgar las facilidades de pago a los hogares vulnerables, de los recibos pendientes de pago por los servicios de saneamiento, para su regularización, los mismos que no generarán intereses moratorios, ni será aplicable, el cierre del servicio por el incumplimiento de éste, en virtud de la prevención y control del COVID-19, disponiéndose el aislamiento obligatorio, dispuesto mediante el estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Ejecutivo.

III. BASE LEGAL

- Ley Ne 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la Gestión y prestación de los Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 295 que aprueba el Código Civil.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 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° 0011-2007 SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que Declara el Estado de Emergencia Sanitaria a nivel Nacional por el plazo de 90 días.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, N° 045-2020-PCM y N° 046-2020-PCM que Declara el Estado de Emergencia Sanitaria a nivel Nacional por el plazo de 90 días.
- Decreto de Urgencia N° 026-2020 que establecen diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional.
- Decreto Supremo N° 051-2020-PCM; prorrogado dicho plazo por el término de trece (13) días calendario, a partir del 31 de marzo de 2020.

- Decretos Supremos N° 053 y 057-2020-PCM, se establecen disposiciones adicionales sobre la inmovilización social obligatoria.
- 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 economía nacional y en los hogares vulnerables, así como garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento frente a las consecuencias del COVID-19.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación obligatoria por todos los funcionarios y servidores, de la EPSS, que de acuerdo a sus funciones y bajo responsabilidad, apliquen los procedimientos allí señalados y de acuerdo a lo previsto por la norma vigente.

V. DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva es aplicable de manera excepcional en el marco del DU N°36-2020, teniendo en cuenta que los servicios prestados por la EPSS en RAT, deben ser cancelados hasta la fecha de vencimiento del recibo entregado al usuario de la correspondiente facturación.

Definiciones y siglas:

Categoría social: Aquellas unidades de uso, que se encuentran a cargo de instituciones de servicio social, en las que se albergan personas en situación de abandono o en las que residen personas que prestan apoyo a la sociedad. Para cada caso, se requiere el reconocimiento por la autoridad correspondiente como institución de apoyo social.

Adicionalmente, están comprendidas los solares, callejones y quintas abastecidas mediante un servicio común, y piletas públicas, así como los Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos, las iglesias de diferentes credos, parroquias, monasterios, convenios e internados.

Categoría doméstica: Las casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación, en forma permanente y sin fines de lucro. En estos casos, el uso de agua potable es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias.

Subsidios Cruzados Focalizados: Es una clasificación socioeconómica vigente otorgada por el Sistema de Focalización de Hogares-SISFOH, clasificación que beneficia solo aquellos usuarios de condición económica precaria, permitiendo a los usuarios beneficiados acceder a un factor de ajuste de 0.65, sobre la tarifa de agua potable en el primer rango de consumo.

Fraccionamiento de Pago: Facilidades de pago que otorga la empresa prestadora de los servicios de saneamiento, que se trata de pagar la deuda pendiente de pago en un momento posterior al de su vencimiento dividiendo en diferentes cuotas en el tiempo.

Empresa Prestadora de los Servicios de Saneamiento (EPSS): Persona jurídica constituida según las disposiciones establecidas en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada con el Decreto Legislativo N° 1280 (Ley Marco) y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 019-

2017-VIVIENDA, cuyo objeto es prestar los servicios de saneamiento a los usuarios, a cambio de la contraprestación correspondiente, en cuyo ámbito de responsabilidad existan servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final y reúso.

Usuario efectivo: Aquella persona natural que hace uso del servicio de saneamiento básico, en calidad de arrendatario

Usuario general: Aquella persona natural que hace el uso del servicio de saneamiento básico, porque vive en el predio que se presta el servicio

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

En virtud de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 036-2020, en donde se 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 Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, pueden ser fraccionados por los prestadores de servicios hasta en un plazo máximo de (24) veinticuatro meses, siendo posible que los usuarios solicitantes fraccionen su deuda en plazos menores.

Este fraccionamiento excepcional solamente tiene aplicación para las siguientes categorías:

a) Categoría Social.
b) Categoría Doméstica, cuyo consumo no supere los 50m3 mensuales,

El fraccionamiento otorgado, no genera intereses moratorios, ni compensatorios, ni será aplicable, el cierre del servicio por el incumplimiento de éste.

Asimismo, durante el estado de emergencia, no es posible la aplicación a cabalidad de lo establecido en la normativa vigente en lo referente a los subprocesos de la facturación, cobranza y recaudación dictado por SUNASS, modificándose de la siguiente manera:

6.1 De la Facturación:

Según lo establecido en los Decretos de Urgencia N° 026 y 036-2020 que suspende los plazos administrativos, y dispone el aislamiento social obligatorio de las personas, las EPSS en RAT, de manera excepcional y justificada no podrá cumplir con el procedimiento establecido para la toma de lectura, crítica y facturación correspondiente a los períodos que comprende el estado de emergencia (90 días), en ese considerando y en mérito a lo establecido en el artículo 89° del Reglamento de Calidad de la Prestación del Servicio de Saneamiento, las EPSS, disponen se notifique a los usuarios a través del portal institucional u otros medios de acceso público, comunicando que se aplicará el promedio histórico de lectura, para la facturación correspondiente a los consumos mes de marzo en adelante y mientras dure el Estado de Emergencia Nacional. Dicha aplicación del promedio, será identificado con un código específico por el impedimento de lectura, que se debería establecer en el sistema comercial de la EPSS a fin de tenerlos identificados para regularizar los consumos medidos respecto al promedio aplicado cuando termine este

período de crisis, para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa de SUNASS, cuando esta lo exija, ante los reclamos que puedan surgir.

Así mismo, mientras se mantenga el estado de emergencia y la restricción para el reparto de recibo en físico a cada predio de los clientes, se pondrá a disposición el recibo facturado por el servicio prestado en formato digital en la página web de la EPSS, así como su distribución digital a través de los diversos dispositivos electrónicos disponibles como el correo electrónico, SMS, WhatsApp video, etc.

El área de facturación es el responsable de verificar la selección de los clientes que reúnen los requisitos para el fraccionamiento, del cual se llevara un control diario para el seguimiento, control y evaluación, para proporcionar las estadísticas y resultados de la aplicación de la misma.

6.2 En la Cobranza:

Según lo establece el numeral 4.4.2, del Decreto de Urgencia N° 036-2020 que suspende la aplicación del artículo 113 del Reglamento de Calidad de la Prestación de servicios de saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 011-2007-SUNASS-CD, es aplicable solo para los usuarios que han fraccionado sus recibos no se aplicará las acciones de cierre del servicio siempre que hayan efectuado la solicitud del fraccionamiento vía el medio digital que la EPSS ponga a disposición de los usuarios (solicitud de fraccionamiento). Es decir, los recibos fraccionados no tendrán fecha de vencimiento, ante esta particularidad si fuera posible a nivel informático comercial, se pueden separar los recibos fraccionados según DU 026-2020, a fin de llevar el control en el sistema de esta disposición, toda vez que serían recibos digitales.

Durante el estado de emergencia a efectos de facilitar la cobranza según posibilidades de cada usuario, se debe posibilitar el pago por conceptos que conforman el recibo y también en su conjunto como se viene haciendo, posibilitando el pago del mes, pago del mes anterior, pago de cuota anterior convenio, pago de cuota fraccionada y pago de colateral facturado, según sea el caso y siempre que el sistema comercial lo permita.

6.3 En la Recaudación:

Según lo establecido en los Decreto de Urgencia N° 026 y 036-2020 que dispone el aislamiento social obligatorio de las personas, durante el estado de emergencia y sus prórrogas a lugar, la EPSS brindará diversos canales digitales que permitan al usuario realizar los pagos del recibos vía online que se encuentran disponibles en el portal web institucional (direccionando a banca virtual, VISA ,MASTERCARD, DINERS, etc.), además de los canales tradicionales de pago (Bancos, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Agentes de pago y otros CARs.)

VII. PROCEDIMIENTO DEL FRACCIONAMIENTO

La cobranza de los recibos del servicio de agua potable emitidos y en recaudación desde el 16 de marzo de 2020, fecha que se declaró el Estado de Emergencia Nacional, estarán sujetos al fraccionamiento de deuda para los usuarios comprendidos en el DU-036-2020.

7.1 Comunicación y difusión del Plan de facilidades de pago en el período de Estado de Emergencia.

El responsable de Cobranzas en coordinación con la Gerencia Comercial define los mensajes sobre las facilidades de pago que aplicará la EPS MARAÑON S.A. para el fraccionamiento de los recibos para la difusión masiva en diversos medios de comunicación disponibles, así como en el portal institucional de la EPSS.

7.2 Implementación del formato de solicitud de fraccionamiento de deuda.

En el portal institucional de la EPSS se implementa un acceso directo hacia el formato de solicitud de fraccionamiento de deuda-DU 036, para lo cual se requiere del llenado obligatorio de los siguientes datos, precisando detalle del llenado:

- Número de suministro, del recibo a fraccionar.
- Nombres, apellidos y DNI, preferible del titular, usuario efectivo o usuario en general.
- Número de Celular del solicitante (obligatorio) y teléfono fijo (opcional)
- Correo electrónico del solicitante (obligatorio).
- Número de cuotas propuesto, de acuerdo al rango establecido

Los datos de correo electrónico, número de celular y teléfono fijo, sirven para informar al usuario la respuesta de aceptación o denegación de su solicitud de fraccionamiento por parte de la EPS; asimismo se solicitará al usuario la aceptación y confirmación del envío de los recibos y notificaciones de vencimiento de los mismos, en adelante.

7.3 El Usuario solicita el fraccionamiento

Debido al Estado de Emergencia Nacional y distanciamiento social decretado por el ejecutivo, situación que impide la suscripción del convenio de fraccionamiento de pago en las oficinas de la gerencia comercial de manera presencial, excepcionalmente el usuario (de preferencia el titular o usuario efectivo o usuario general) puede solicitar el fraccionamiento a través del llenado del "formato de solicitud de fraccionamiento de deuda" vía online disponible en el portal web institucional. El usuario solicitante, al llenar los cinco datos requeridos y aceptar el nuevo canal de comunicación, queda registrada dicha solicitud, información que servirá para identificar al solicitante, la deuda del suministro, su calificación si es que procede o no la solicitud de fraccionamiento; el número de celular y el correo electrónico permite responder al usuario el resultado de la solicitud, así como para hacer llegar los recibos en versión digital, los vencimientos de los mismos, que confirmó al solicitarlo inicialmente el usuario.

Otros medios alternativos para solicitar el fraccionamiento son: mediante llamada telefónica o fono Agua (076-282764); vía WhatsApp +51- 998038474; o utilizando las redes sociales autorizadas en Facebook como EPS MARAÑON S.A y la página web www.epsmaranon.com.pe.

Asimismo, se habilitará el chat en línea para brindar orientación a los usuarios que por diversos motivos o dificultades que tenga en la interoperabilidad al respecto.

7.4 El Plan de facilidades de pago en el fraccionamiento según DU 036-2020.

Las facilidades de pago se otorgan según categorías tarifarias y por rangos de consumo preestablecidos en la estructura tarifaria vigente, para lo cual se han definido:

A. <u>Sub rangos y Cuotas Constantes</u>: como referencia los m3 facturados, y la estructura tarifaria que la comprende bajo los siguientes parámetros:

a. No prorrateo: El primer rango del fraccionamiento de pago, comprende a los consumos desde 2m3 hasta 10m3, monto ascendente hasta S/ 12.57, pago total (incluye cargo fijo)

b. Cuotas uniformes: Imposible aplicar cuota inicial, en cumplimiento del distanciamiento social decretado por el ejecutivo y al ser imposible la suscripción del convenio, se divide el monto deudor entre el número de cuotas según rango y valor de la cuota mínima establecida, o viceversa, para determinar el número de cuotas del fraccionamiento, se divide el monto deudor entre el valor mínimo de cuota, por redondeo el resultante es el número de cuotas máximo

c. Valor de cuota mínima: A efectos de resultar onerosa la gestión de la cobranza, por los costos y gastos que ello demanda, el valor de la cuota mínima es S/ 12.57 (que representa al valor aproximado de 10m3 más cargo fijo)

d. Número máximo de cuotas por rango: En el plan de facilidades de pago, los rangos comprenden el número de cuotas máximo de cuotas, pudiendo ser menores en número cuando el usuario así lo requiera.

PLAN DE FACILIDADES

CATEGORIA	1ER RANGO	2do RANGO	3er RANGO	RANGO4	RANGO 5	RANGO 6 Hasta 50m3
DOMESTICA	N° PRORATEO 0-2 m3	2 a 10 m3 1 a 2 cuotas IMPORTES S/ 12.57 a S/10,38	11 a 20 m3 3 a 5 cuotas IMPORTES S/.14.07 a S/.27.59	21 a 30m3 1 a 12 cuotas IMPORTES S/. 29.09 a S/.43.54	31 a 40m3 1 a 18 cuotas IMPORTES S/.45.23 a S/.60.42	41 a 50m3 Hasta 24 cuotas Importes S/.62.11 a S/.77.30

B. Por tramos y cuotas crecientes:

Tras la crisis sanitaria, deviene la crisis económica, siendo el segmento de los hogares más vulnerables el más afectado, a quien está dirigido este fraccionamiento excepcional, dependiendo de la economía local de cada

EPSS se recomienda aplicar el plan de financiamiento de la siguiente manera:

a. Cuotas crecientes: Imposible aplicar cuota inicial, en cumplimiento del distanciamiento social decretado por el ejecutivo y al ser imposible la suscripción del convenio, se divide el monto deudor entre el número máximo de cuotas que puede ser 12 (a criterio de la EPSS que lo deja a libertad de elección del usuario), o 24 según sea autorizado por personal de la EPS vía los diversos canales de comunicación establecidos. Se puede aplicar por tramos el valor de la cuota creciente dependiendo de las veces y periodo de duración del estado de emergencia, así:

   Monto deudor S/ por 3 primeros meses (duración de emergencia)
   12
   Monto deudor S/ por x meses (duración de extensión emergencia)
   9
   De tal manera que, durante los meses de mayo, junio, julio se podría cobrar el monto deudor/12

   Agosto, setiembre..., se podría cobrar el monto deudor /9

   Otra opción es aplicar la formula financiera (sin intereses) de cuotas crecientes. En consonancia a la evolución de la economía de los hogares vulnerables esta medida es apropiada su aplicación, porque los primeros meses de terminada la cuarentena total, esta va flexibilizándose gradualmente, y progresivamente la población va recobrando su capacidad de pago.

b. Valor de cuota mínima: A efectos de resultar onerosa la gestión de la cobranza, por los costos y gastos que ello demanda, el valor de la cuota mínima (que representa al valor mínimo a criterio de la EPSS más cargo fijo)

c. Número máximo de cuotas por rango: En el plan de facilidades de pago el máximo número de cuotas es 24 meses, bajo ciertas condiciones que la EPS delimite.

Durante el Estado de Emergencia Nacional se efectuarán más de un fraccionamiento siendo el primero que corresponde a los recibos emitidos con vencimiento en el mes de marzo 2020 o que comprenda algún consumo realizado desde el 16 de marzo de 2020 en adelante, los cuáles serán prorrateados sin ningún costo de interés y/o moras. Durante este período los recibos las facturaciones siguientes, serán fraccionados en cuotas iguales y la primera cuota será cancelada al mes siguiente de formalizado el fraccionamiento, y, a requerimiento del usuario, podrá ser cancelada el mismo día de la publicación de las cuotas emitidas, también se aceptará pagos de cuotas adelantadas.

De prorrogarse un período adicional del Estado de Emergencia Nacional, los recibos comprendidos en ese periodo adicional automáticamente serán añadidos al monto total de prorrateo, estableciéndose el nuevo monto de cada cuota a pagar.

7.5 Verificación de los usuarios beneficiarios:

El responsable de la facturación y cobranza, emite el reporte de la facturación mensual correspondiente, seleccionando a los usuarios que cumplen los parámetros respecto a la categoría y rangos de consumo que dispone el DU 036-2020 y reporta a los responsables de atención al cliente de la EPSS, enviando la base de datos de los usuarios que cumplen con las condiciones para acogerse al beneficio, a fín de verificar y gestionar las respuestas a las solicitudes de fraccionamiento que fueron registradas por los usuarios en el portal web de la empresa.

7.6 Generación y confirmación del fraccionamiento:

Verificada la información registrada en el formato de solicitud de fraccionamiento de deuda, en la base de datos recibida del área de facturación y cobranza, el responsable de atención al cliente da por aceptada la solicitud de fraccionamiento de pago, la misma que general el fraccionamiento en el sistema comercial, la confirmación del usuario se realizará de manera digital, ya sea mediante la grabación de la llamada en donde el usuario confirma su aceptación de acogerse al fraccionamiento de pago y a sus condiciones, mediante su confirmación de mensaje de texto al WhatsApp, Facebook oficial y/o mediante correo electrónico del cliente de la entidad, los cuales servirán de medios de prueba y tendrán validez de una declaración jurada, frente a posibles conflictos que se pueden suscitar posteriormente; con la aceptación correspondiente el personal de Atención al Cliente procede a elaborar el convenio mediante el Sistema Comercial.

7.7 Plazo del pago del fraccionamiento

El fraccionamiento se hará hasta por el plazo máximo de (24) veinticuatro meses, existiendo la posibilidad de que los usuarios y asociados beneficiados, soliciten periodos de fraccionamiento diferentes al establecido (plazos menores).

El pago de la cuota del fraccionamiento se adecuará a la fecha de vencimiento del recibo de pago de agua, que se emitan en los meses siguientes

VIII. DE LOS USUARIOS DE LAS DIFERENTES CATEGORÍAS NO BENEFICIARIOS CON EL FRACCIONAMIENTO DE PAGO PENDIENTE.

Los usuarios de las categorías: Doméstica con consumo mayor a 50 m3/mes, Comercial, Industrial y Estatal; que no son beneficiarios del fraccionamiento de pago, excepcionalmente podrán acogerse al plan de facilidades de pago vigente de la EPSS, y solicitado por los canales habituales, sin embargo, ante el posible incumplimiento de pago de una de las cuotas del convenio, serán sancionados y se aplicará el corte del servicio, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 113° del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.

IX. RESPONSABILIDADES

La aplicación y cumplimiento de la presente directiva es responsabilidad de la Unidad de Atención al Cliente, asimismo las unidades de Facturación y cobranza al momento de la liquidación de los pagos, de la Gerencia Comercial; la misma que se

encargará de supervisar el estricto cumplimiento y la correcta aplicación de las disposiciones que se establecen en la presente directiva.

X. DISPOSICIONES FINALES

10.1. La presente directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Gerencia General de la EPSS. hasta el levantamiento del Estado de Emergencia Nacional

10.2. La presente directiva deja sin efecto cualquier directiva u otra norma de la Empresa que la contravenga, por tratarse del DU-036 2020 dispuesto por el ejecutivo ante la pandemia COVID 19, de manera excepcional.

10.3. La presente directiva será actualizada constantemente, según se emitan nuevos Decretos de Urgencia para ampliar el estado de Emergencia Nacional Es obligatorio para todo el personal de la Gerencia Comercial, tomar conocimiento y aplicar la presente Directiva.

10.4. La presente directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Gerencia General y actualizada permanentemente, según normativa vinculante que se emita.

10.5. Después de levantarse el aislamiento social obligatorio y de ser el caso se autorice la atención por ventanillas, el usuario podrá acercarse a las oficinas de Atención al Cliente, siendo recibido por el personal de "atención al cliente", los mismos que deberán solicitar la identificación del usuario con su documento de identidad original (deja copia del documento de identidad), actualizar datos personales 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.

10.6. Los usuarios de la EPSS no beneficiados con los alcances del D.U. 036-2020 respecto a los fraccionamientos de los recibos de pago de los servicios de saneamiento, es decir, todos los usuarios de la Categoría Industrial, Categoría Comercial y la Categoría doméstica cuyo consumo superan los 50 m3 mensuales, podrán acceder a las facilidades de pago contemplados en la DIRECTIVAS VIGENTES y ACTUALIZADAS.