



Resolución de Gerencia General

N° 033-2022-UESST/GG

Tumbes, 27 de abril de 2022

VISTO: El Informe N° 0112-2022-UESST/GCOM de la Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes;

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° 113-2022-UESST/GCOM, la Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, solicita a Gerencia General la aprobación de la campaña reducción de la cartera morosa de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, denominada "Deuda cero con el agua";

Que, en ese sentido y estando a lo informado por los documentos de Vistos, resulta necesario expedir el acto resolutorio que aprueba la campaña reducción de la cartera morosa de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, denominada "Deuda cero con el agua", la misma que tiene por finalidad recuperar la sostenibilidad económica y financiera de Agua Tumbes, con acciones de recuperación de deudas e incremento de recaudación;

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





Resolución de Gerencia General

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;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la campaña reducción de la cartera morosa de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, denominada "Deuda cero con el agua", que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- La Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 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.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Raúl Adolfo Linares Manchego
Gerente General
Unidad Ejecutora Servicios de
Saneamiento Tumbes



OTASSORGANISMO TÉCNICO
DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE SANEAMIENTO

Actividad Comercial

"Campaña reducción de la cartera morosa de Agua Tumbes"

 Agua
Tumbes

Deuda Cero con el Agua

"CAMPAÑA REDUCCIÓN DE LA CARTERA MOROSA DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"

1. INTRODUCCIÓN

La coyuntura del estado de emergencia sanitaria y de emergencia nacional declarada mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA y Decreto Supremo N°044-2020-PCM, respectivamente, a consecuencia del brote del COVID-19 y que, dentro de sus disposiciones de aislamiento social obligatorio por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación y los niveles de alertas (alto, muy alto y extremo) segmentados por regiones, localidades y distritos decretados por el Gobierno Nacional, ha impactado directamente en la economía y cadena de pago, en especial en los servicios básicos, siendo para éste caso particular el servicio de agua potable.

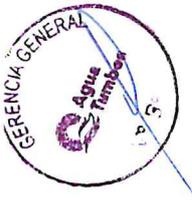
La Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes (Agua Tumbes), ha mantenido la continuidad de los servicios de saneamiento, en cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto de Urgencia N° 036-2020, así mismo, en el aludido decreto de urgencia, se dictan medidas complementarias para 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.

Dentro de las medidas complementarias para la continuidad de los servicios de saneamiento, en su artículo 4.- Fraccionamiento de recibos pendientes de pago de los servicios de saneamiento, se dispone 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, pueden ser fraccionados, por los prestadores de servicios de saneamiento hasta en veinticuatro (24) meses, así mismo, los usuarios y asociados de los servicios de saneamiento, pueden solicitar periodos de fraccionamiento diferentes al establecido, para cancelar el recibo.

En mérito al artículo 4 del Decreto de Urgencia N° 036-2020, los **recibos fraccionados no se consideran vencidos** para la aplicación del artículo 113 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD, así como, **no aplica el cobro de intereses** moratorios y/o compensatorios, ni de cargos fijos por mora a los recibos fraccionados.

Lo manifestado en el párrafo precedente, sólo aplica a los siguientes usuarios:

- Usuarios de la categoría social.
- Usuarios de la categoría doméstica cuyo consumo no supere los 50m³ mensuales



Mediante Resolución de Consejo Directivo N°018-2020-SUNASS-CD, la Sunass aprueba las "Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional", en donde dispone a la empresa prestadora, sin necesidad de la celebración de un convenio, fraccionar los recibos pendientes de pago de marzo de 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el estado de emergencia hasta en 24 meses, en un plazo máximo de 30 días posteriores a la conclusión del periodo del estado de emergencia nacional, así mismo, los **recibos fraccionados no se consideran vencidos para efectos del cierre de los servicios**, del mismo modo, a los recibos fraccionados no se aplica el cobro de intereses moratorios y/o compensatorios, ni de cargos fijos por mora.



En la referida disposición, en su artículo 7, Sunass suspendió el cierre de los servicios por un plazo de dos meses calendarios, contados a partir del día siguiente de la culminación del estado de emergencia nacional, **artículo que fue dejado sin efecto** mediante Resolución de Consejo Directivo N°039-2020-SUNASS-CD, en donde aprueban disposiciones sobre el cierre de los servicios de saneamiento por falta de pago y dejan sin efecto el artículo 7 del anexo de la Res. N°018-2020-SUNASS-CD, que aprobó "Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional", en donde en su **artículo 2.- Cierre de los servicios de saneamiento**, las empresas prestadoras podrán efectuar el cierre de los servicios de saneamiento por el incumplimiento en el pago de dos facturaciones mensuales vencidas o una de crédito derivada de un convenio, del mismo modo, lo dispuesto no aplica a los usuarios que se encuentren comprendidos en el artículo 4 del Decreto de Urgencia N°036-2020¹



En ese sentido, bajo el escenario del **impactado directo en la economía y cadena de pago, para garantizar y sostener la continuidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario**, ha surgido el efecto del incremento de las cuentas por cobrar exigibles sobre todo en la clase residencial que comprende las categorías sociales y domésticas. Para ello, Agua Tumbes, a través de la Gerencia Comercial, cuenta con un Plan de Mejoras Comerciales para el año 2022, diseñado bajo un escenario de diversas estrategias comerciales orientadas a la atención de nuestros clientes, al incremento de la facturación (volumen facturado y monto facturado) y a la recuperación de la recaudación.



La presente actividad "Campaña reducción de la cartera morosa de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes" denominada "Deuda cero con el Agua" alineada al Plan de Mejoras Comerciales 2022 diseñado para reducir la cartera morosa de Agua Tumbes, tiene un alcance de acción de mayo a julio 2022 y sus estrategias y actividades consideradas, se encuentran orientadas a la realidad de comportamiento poblacional de la Región de Tumbes.

¹ El artículo 4 del Decreto de Urgencia N°036-2020, dispone el fraccionamiento hasta en 24 meses o periodos diferentes que crea conveniente el usuario del recibo pendiente de pago de marzo 2020 o de los consumos derivados durante el estado de emergencia para los usuarios sociales y domésticos cuyo consumo no supere los 50m³ mensual; los recibos fraccionados no se consideran vencidos para el cierre de los servicios.

3. FINALIDAD PÚBLICA

Considerar que la finalidad pública, es recuperar la sostenibilidad económica y financiera de la entidad, con acciones de recuperación de deudas e incremento de recaudación.

4. ANTECEDENTES



De conformidad con el Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en adelante Ley Marco, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS es el organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía funcional, económica, financiera y administrativa, con competencia a nivel nacional y constituye pliego presupuestario; el cual desarrolla su competencia en concordancia con la política general, objetivos, planes y lineamientos normativos establecidos por el Ente Rector.



Mediante la Vigésimo Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, se establece que "ante la terminación de contratos de Asociación Pública Privada, el OTASS directa o indirectamente, a través de otro prestador, asume la prestación total de los servicios de saneamiento de manera provisional hasta que los responsables de la prestación otorguen la explotación a otro prestador de servicios de saneamiento".



En el artículo 17 de la Ley N°30847, para efectos de la implementación de la Vigésimo Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N°1280, se autoriza al OTASS a efectuar modificaciones presupuestarias en el nivel funcional programático que resulten necesarias, así como, se autoriza al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento a realizar modificaciones presupuestarias en el nivel institucional a favor del OTASS.



Que mediante la Resolución Directoral N°095-2018-OTASS/DE, se formaliza 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, cuyo nombre comercial será Agua Tumbes", a efectos de mantener la continuidad del servicio de agua y alcantarillado en la región Tumbes.

5. JUSTIFICACION:

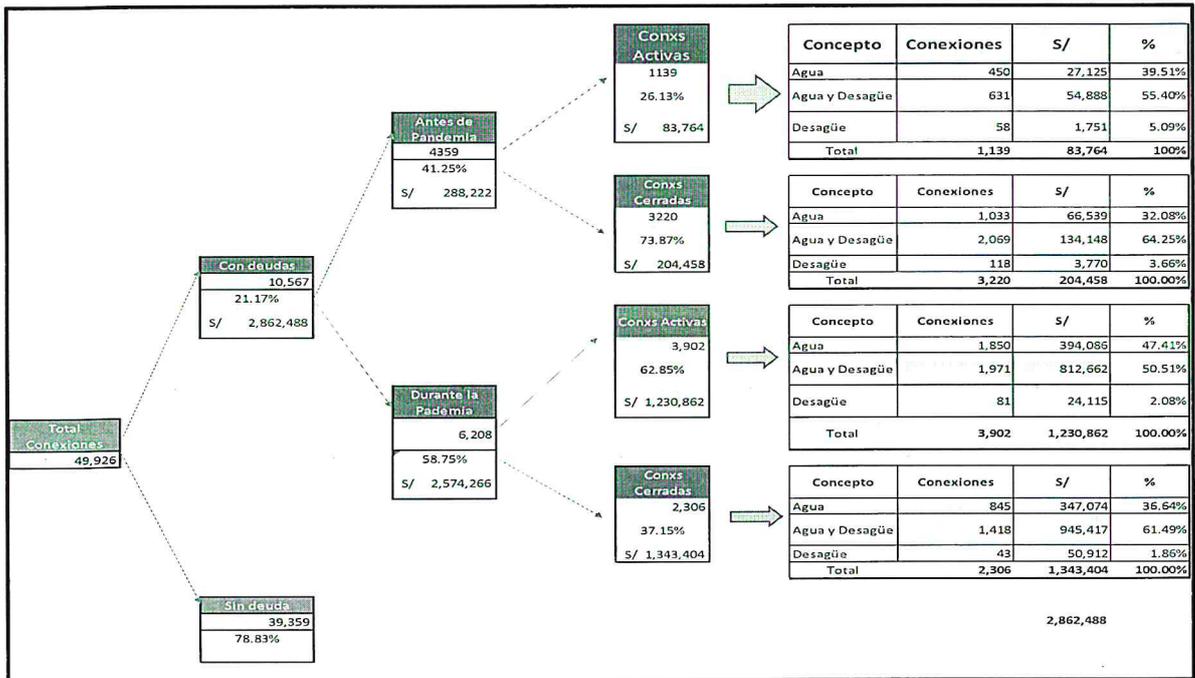
En el marco del contexto planteado en la parte introductoria, Agua Tumbes, ha venido presentando incrementos en sus indicadores de morosidad, sumado a ello la discontinuidad del servicio en algunos sectores (por fallas técnicas en los equipos de bombeo y roturas en las principales redes).

Al cierre del mes de marzo del 2022 Agua Tumbes, registra deudas por cobrar mayores a 02 meses por un total de S/ 2,862,488 que representan un total de 10,567 suministros, de los cuales 4,359 suministros registran deudas antes de la pandemia por el importe de S/. 288,222 y 6,208 suministros registran deudas durante la pandemia por el importe de S/. 2,574,266, así mismo, el área de cobranzas dentro de sus funciones

está la de gestionar estas actividades, siendo necesario realizar gestión comercial para reducir la cartera morosa de Agua Tumbes y evitar que los clientes se conviertan en usuarios morosos, situación que perjudica a la prestación del servicio y a la sostenibilidad económica de la entidad.

En el **cuadro N°1**, se muestra la evolución de las cuentas por cobrar comerciales mayores a 02 meses al mes de marzo 2022:

Cuadro N° 1
Suministros con deudas mayores a 02 meses al mes de marzo 2022



A continuación, se muestra el detalle por localidad de las cuentas por cobrar exigibles mayor a 2 meses que ascienden a **S/ 2'862,488**:

Cuadro N° 2
DETALLE DE LAS CUENTAS MOROSAS POR LOCALIDAD CON DEUDAS MAYORES A 02 MESES

LOCALIDAD	N° DE CLIENTES	IMPORTE S/.
AGUAS VERDES	1,820	383,217
CANCAS	397	62,637
CORRALES	988	252,260
LA CRUZ	396	94,428
MATAPALO	6	1,370
NUEVO TUMBES	921	184,205
PAMPAS DE HOSPITAL	244	58,543
PAPAYAL	157	45,589
PUERTO PIZARRO	213	57,515
SAN JACINTO	230	43,202
SAN JUAN DE LA VIRGEN	199	72,310
TUMBES	3,090	1,124,846
ZARUMILLA	1,117	285,396
ZORRITOS	789	196,968
Total	10,567	2,862,488

Como se puede apreciar en el **cuadro N°2**, la localidad de Tumbes es la que tiene el mayor monto de deuda por cobrar exigible, seguida de la localidad de Aguas Verdes y Zarumilla.

Mediante esta actividad de rápido impacto, se busca mejorar la eficiencia de la gestión de la Gerencia Comercial, el incremento de la recaudación, y la disminución de las cuentas por cobrar de Agua Tumbes.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

- Notificar de la medida de corte de servicio a las conexiones activas con deudas de más de dos (02) meses desde **antes de pandemia**.
- Identificación e informar sobre las facilidades de pago a los usuarios con deudas acumuladas mayores a dos (02 meses) con deudas **durante la pandemia** (usuarios beneficiados por el DU-036).

6.2 Objetivos específicos

- Depurar la cartera morosa, verificando cuentas incobrables para sincerar la misma, documentando los expedientes, según normativa en vigor y se refleje en la mejor posición financiera de Agua 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.

7. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACTIVIDADES

7.1 Actividades

La presente campaña comprende, como mínimo, la ejecución de las actividades siguientes:

Suministros con deudas **antes de pandemia** y que cuentan con conexiones activas:

- Volante A5 sobre aviso de corte adjunto a recibos rojos.
- Perifoneo en zonas de alta densidad de recibos rojos sobre corte por deudas.
- Sorteo para usuarios con deuda cero (entran todos los usuarios sin deudas).
- Módulos de pago móviles (camioneta identificada de Agua Tumbes con POS, efectivo, laptop para registro de ventas e internet móvil) y perifoneo para pagos.

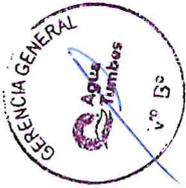
Suministros con deudas **después de la pandemia** y que cuentan con conexiones activas:

- Volante A5 sobre facilidades de pago adjunto a recibos rojos.
- Perifoneo en zonas de alta densidad de recibos rojos sobre facilidades de pago.
- Activación en centros de pago (entrega de globos o merchandising pequeño (imantados, lápices o llaveros para los pagos en ventanilla).

 <p>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</p>	Actividad Comercial	
	"Campaña reducción de la cartera morosa de Agua Tumbes"	

7.2. Materiales a utilizar

- Flyers para redes sociales.
- Volantes A5 adjuntos a recibos rojos.
- Roller screen de la campaña para los Centros de Recaudación.
- Jalavistas para Centros Autorizados de Recaudación sobre la campaña.
- Indumentaria
- Spots de radio



Logo de la campaña

"Deuda cero con el agua"



Roller Screen

Se colocarían en las instalaciones de recaudación de la empresa prestadora (áreas de cobranza y atención al usuario).



REGULARIZA TUS DEUDAS
y participa de sorteos y grandes premios

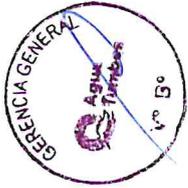


Jalavista

para Centros Autorizados de Recaudación (CAR)

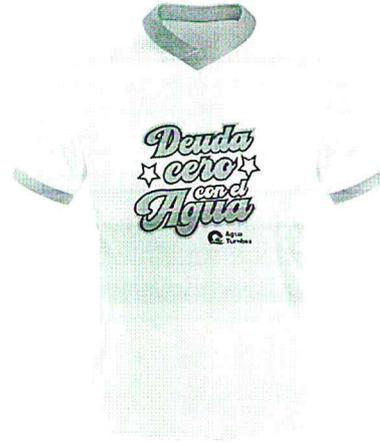


Se instalarán en los centros autorizados de recaudación (como bodegas, farmacias locales, entre otros) y ayudarán a la identificación de los locales y recordación de la campaña.



Indumentaria

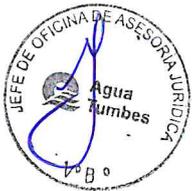
Uniforme para el equipo de difusión de la campaña puerta por puerta durante el envío de los recibos y notificación a usuarios con morosidad mayor a dos (2) meses.



7.4 En materia de Comunicaciones

En lo que respecta al tema comunicacional, se propondrán acciones de difusión de los beneficios que otorga Agua Tumbes referente a las facilidades de pago, utilizando diversos medios audiovisuales y radiales, dicha difusión se realizará con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones.

Finalmente, se hará el diseño y la impresión de volantes, los cuales serán distribuidos a la población de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.



Spot de radio

Estimado usuario, Agua Tumbes inicia campaña DEUDA CERO CON EL AGUA. Si cuentas con una deuda mayor a dos (2) meses del recibo del agua, acércate a las oficinas de Agua Tumbes y solicita información sobre las facilidades de pago. Evita el corte del servicio y los pagos por reconexión, fracciona tu deuda y ayúdanos a garantizar que cada familia reciba agua potable en esta emergencia sanitaria.



Tiempo: 30 segundos
Canales: Medios locales
(Locutado por el conductor del programa de radio)

Comunicación en redes sociales



Anuncio de sorteo



Conoce los centros autorizados



Comunicación en redes sociales



Paga desde App Gotitas



Solicita el fraccionamiento de tu deuda



Comunicación en redes sociales



Métodos de pago por banca



Plantilla para el comunicador

 <small>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</small>	Actividad Comercial	
	"Campaña reducción de la cartera morosa de Agua Tumbes"	

8. PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Para la implementación del Programa "CAMPAÑA – REDUCCIÓN DE CARTERA MOROSA" es necesario contar con el siguiente presupuesto, el mismo que deberá ser cargado al presupuesto de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.



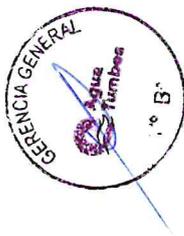
Cuadro N° 3

PRESUPUESTO TOTAL A FINANCIAR POR LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES

"CAMPAÑA – REDUCCIÓN DE LA CARTERA MOROSA DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"

PRESUPUESTO REFERENCIAL

DESCRIPCIÓN	Cantidad	C.U	Costo
Jalavistas para CAR	18	7	S/126.00
Roller screen	4	250	S/1,000.00
Tiket para sorteo	20000	0.075	S/1,500.00
Volantes A5 anexo a recibos	10500		S/0.00
Indumentaria (polos)	24	25	S/600.00
Difusión de radio del spot	180 pasadas		S/300.00
Equipo de perifoneo (equipo amplificador + bocinas)	2	450	S/900.00
Sorteo por fiestas patrias 26 de julio 2022 (canastas de productos de consumo masivo)	12	120	S/1,440.00
Total			S/5,866.00



9. PROYECCIÓN DE INGRESOS CON RESULTADOS DE LA CAMPAÑA

Para la presente campaña de "Reducción de la cartera morosa de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes" comprende recuperar las cuentas por cobrar exigibles mayores a dos 2 meses en el ámbito de Agua Tumbes se ha estimado **tres escenarios** para la recuperación de Ingresos (Pesimista, Moderado y Optimista), mostrando costo/beneficio por el periodo de mayo a julio 2022.

 <small>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</small>	Actividad Comercial	
	"Campaña reducción de la cartera morosa de Agua Tumbes"	

Cuadro N° 4

ESTIMACIÓN DE INGRESOS

Localidad	Tot. Deuda por cobrar mayor a 2 meses	Pesimista	Moderado	Optimista
		6% Recupero 1er	7% Recupero 2do	8% Recupero 3er
AGUAS VERDES	383,217	22,993	26,825	30,657
CANCAS	62,637	3,758	4,385	5,011
CORRALES	252,260	15,136	17,658	20,181
LA CRUZ	94,428	5,666	6,610	7,554
MATAPALO	1,370	82	96	110
NUEVO TUMBES	184,205	11,052	12,894	14,736
PAMPAS DE HOSPITAL	58,543	3,513	4,098	4,683
PAPAYAL	45,589	2,735	3,191	3,647
PUERTO PIZARRO	57,515	3,451	4,026	4,601
SAN JACINTO	43,202	2,592	3,024	3,456
SAN JUAN DE LA VIRGEN	72,310	4,339	5,062	5,785
TUMBES	1,124,846	67,491	78,739	89,988
ZARUMILLA	285,396	17,124	19,978	22,832
ZORRITOS	196,968	11,818	13,788	15,757
Total	2,603,977	171,749	200,374	228,999

Estos criterios y sus porcentajes han sido definidos bajo experiencias pasadas.

Para la ejecución del plan se está **considerando el segundo escenario** (Moderado) donde se muestra la recuperación al 7% de las cuentas por cobrar que suman un importe total de **S/ 200,374** y que, deducido los costos de implementación, nos quedaría un **beneficio de S/ 194,508** al término de los 03 meses.



