EMAPAVIGS S.A.
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO "VIRGEN DE GUADALUPE DEL SUR"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 0114-2026-GG-EPS EMAPAVIGS S.A.

Nasca, 06 de noviembre de 2026

VISTOS:

El Informe N° 269-2026-EMAPAVIGS S.A.GG/GC, de fecha 19 de octubre de 2026; Informe N° 0386-2026-EPS EMAPAVIGS S.A.-GG/GAJ, de fecha 29 de octubre de 2026; Informe N° 088-2026-EMAPAVIGS S.A/GG, de fecha 29 de octubre de 2026; Acta de Sesión Ordinaria N° 010-2026 de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPAVIGS S.A., de fecha 30 de octubre de 2026; Memorando N° 253-2026-EMAPAVIGS S.A.-GG, de fecha 04 de noviembre de 2026; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPAVIGS S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de Sociedad Anónima; cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidad Provincial de Nasca, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por Consejo Directivo de OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de setiembre del 2016, segundo acuerdo, que fue ratificado mediante el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA, de fecha 06 de octubre del año 2016, por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS;

Que, mediante Informe N° 269-2026-EMAPAVIGS S.A.GG/GC, de fecha 19 de octubre de 2026, la Gerencia Comercial remite el proyecto de directiva denominada "Recuperación de la Cartera Morosa de la EPS EMAPAVIGS S.A.", sustentando la importancia de su implementación y su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, a través, del Informe N° 0386-2026-EPS EMAPAVIGS S.A.-GG/GAJ, de fecha 29 de octubre de 2026, la Gerencia de Asesoría Jurídica, luego de la revisión efectuada, recomienda aprobar vía acto resolutivo la directiva, considerando que es fundamental que la empresa prestadora cuente con un procedimiento establecido para reducir la cartera morosa;

Que, mediante Informe N° 088-2026-EMAPAVIGS S.A/GG, de fecha 29 de octubre de 2026; la Gerencia General, solicita al Presidente de la Comisión de Direccion Transitoria de la EPS EMAPAVIGS S.A, que se apruebe en Sesión Ordinaria la Directiva denominada "Recuperación de la Cartera Morosa de la EPS EMAPAVIGS S.A."; toda vez, que resulta necesario que se implemente los procedimientos técnicos, operativos y contractuales para otorgar facilidades de pago a los usuarios con deudas acumuladas por los servicios de agua potable y alcantarillado;

Que, mediante Sesión Ordinaria N° 010-2026 de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPAVIGS S.A., llevada a cabo el 30 de octubre de 2026, los miembros del Directorio; luego de las evaluaciones correspondientes, acordaron por mayoría aprobar la Directiva N° 004-2026-EPS EMAPAVIGS S.A./GG denominada "Recuperación de la cartera morosa de la EPS EMAPAVIGS S.A.";

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 0114-2026-GG-EPS EMAPAVIGS S.A.

Que, mediante Memorando N° 253-2026-EMAPAVIGS S.A.-GG, de fecha 04 de noviembre de 2026, la Gerencia General, dispone ante la Gerencia de Asesoria Jurídica se formalice el acuerdo N° 01 de la Sesión Ordinaria N° 010-2026; disponiendo la emisión del acto resolutivo;

Que, el objetivo de la directiva propuesta es normar el procedimiento para otorgar facilidades de pago a los usuarios con deudas acumuladas por los servicios de agua potable y alcantarillado que presta la EPS EMAPAVIGS S.A., incluyendo todos los conceptos facturados con el objetivo de reducir las cuentas por cobrar en situación morosa y mejorar el nivel de ingresos de la empresa; por otro lado, su finalidad es establecer los procedimientos para el otorgamiento de facilidades de pago a los usuarios, destinados al financiamiento de las deudas que mantengan pendientes por los servicios brindados por la EPS EMAPAVIGS S.A.

Por los fundamentos esgrimidos en los párrafos precedentes; resulta necesario formalizar la aprobación de la referida Directiva, que tiene como finalidad regularizar las deudas de los usuarios en calidad de moroso e incrementar la recaudación de la EPS EMAPAVIGS S.A.;

Con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa y normas concordantes y conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- FORMALIZAR la aprobación de la Directiva N° 004-2026-EPS EMAPAVIGS S.A./GG denominada "Recuperación de la Cartera Morosa de la EPS EMAPAVIGS S.A."; la misma que consta con el siguiente contenido: I. Objetivo, II. Finalidad, III. Base Legal, IV. Alcance, V. Disposiciones Generales, VI. Disposiciones Específicas, VII. Responsabilidades, VIII. Disposiciones Complementarias y IX Disposiciones Finales; y, como anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que el Equipo de Cobranza y Control Comercial de la Gerencia Comercial, proceda a dar estricto cumplimiento a lo reglamentado en la Directiva que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia Comercial, el seguimiento y fiscalización de lo reglamentado en la Directiva que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO CUARTO.- DISPONER que la asistente administrativa de la Gerencia General, proceda a remitir la presente resolución y su anexo al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPAVIGS S.A., para su conocimiento y fines competentes.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 0114-2026-GG-EPS EMAPAVIGS S.A.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional de la EPS EMAPAVIGS S.A., (https://emapavigssa.com/).

ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR la presente resolución a las gerencias de línea, de apoyo, de asesoramiento, oficinas, equipos y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Ing. Alberto M. Santaria Soto
GERENTE GENERAL
EPS EMAPAVIGS S.A.

EMAPAVIGS S.A. Vº Bº GERENCIA ASESORIA JURIDICA

EMAPAVIGS S.A. Vº Bº GERENCIA ADMINISTRACION

EMAPAVIGS S.A. Vº Bº GERENCIA COMERCIAL

"RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA DE LA EPS EMAPAVIGS S.A."

DIRECTIVA N° 04-2026-EPS EMAPAVIGS S.A./GG

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETIVO 3
II. FINALIDAD 3
III. BASE LEGAL 3
IV. ALCANCE 4
V. DISPOSICIONES GENERALES 4
5.1. Fraccionamiento de Deuda (sin rebaja de intereses) 4
5.2. Fraccionamiento de Deuda (con rebaja de intereses) 4
5.3. Amortización 4
VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 5
6.1. PROCEDIMIENTO 5
6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO 6
6.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO 6
VII. RESPONSABILIDADES 7
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS 8
IX. DISPOSICIONES FINALES 8

DIRECTIVA N° 004-2026-EPS EMAPAVIGS S.A./GG

"RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA DE LA EPS EMAPAVIGS S.A."

I. OBJETIVO

Normar el procedimiento para otorgar facilidades de pago a los usuarios con deudas acumuladas por los servicios de agua potable y alcantarillado que presta la EPS EMAPAVIGS S.A., incluyendo todos los conceptos facturados, con el objetivo de reducir las cuentas por cobrar en situación morosa y mejorar el nivel de ingresos de la empresa.

II. FINALIDAD

Establecer los procedimientos para el otorgamiento de facilidades de pago a los usuarios, destinados al financiamiento de las deudas que mantengan pendientes por los servicios brindados por la EPS EMAPAVIGS S.A.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades y sus modificaciones.
- Ley N° 24948 - Ley de la Actividad Empresarial del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1280 - Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Decreto Legislativo N° 816 - Código Tributario, Principios Generales.
- Decreto Legislativo N° 295 - Código Civil.
- Decreto Supremo N.° 009-2024-VIVIENDA - Reglamento de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF - Texto Único Ordenado del Código Tributario y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 179-2004-EF - Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 122-94-EF - Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta y sus modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584 - Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo.

- Resolución Ministerial N° 010-93-JUS - Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD - Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación obligatoria para todo el personal de la EPS EMAPAVIGS S.A. 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 la empresa.

V. DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva es aplicable de manera excepcional, teniendo en cuenta que los servicios prestados por la EPS EMAPAVIGS S.A. 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 (2) meses a más por los servicios de agua potable y alcantarillado, mediante la suscripción de un Convenio de Fraccionamiento de Deuda previo pago de la cuota inicial acordada entre el usuario y la EPS. El saldo de la deuda será fraccionado en cuotas, estableciéndose un cronograma de compromiso de pago según lo determinado en el numeral 6.2.1 de la presente directiva.

5.2. Fraccionamiento de Deuda (con rebaja de intereses)

Los usuarios con deuda podrán acceder al beneficio de rebaja de intereses moratorios facturados, siempre que el importe cancelado como cuota inicial sea mayor o igual al 20% de la deuda, de acuerdo con el cuadro de facilidades de pago establecido en el numeral 6.2.2 de la presente directiva.

5.3. Amortización

Se permitirá efectuar la amortización de deudas únicamente a aquellos usuarios en los que, tras registrar el pago, el saldo resultante sea menor o igual al importe del último periodo facturado (es decir, un saldo de deuda de hasta un período). Esto permitirá la rehabilitación del servicio con la correspondiente facturación en el siguiente ciclo. Estas amortizaciones no estarán sujetas a la exoneración de intereses.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

La EPS EMAPAVIGS S.A. implementará el procedimiento de recuperación de usuarios morosos brindando facilidades de pago a través de las modalidades descritas en la presente directiva. La fuente de información serán los reportes de usuarios morosos emitidos por el Equipo de Cobranza y Control Comercial a través del Sistema Informático Comercial.

6.1. PROCEDIMIENTO

6.1.1. Verificación y notificación al usuario moroso

El Equipo de Cobranza y Control Comercial emitirá mensualmente el reporte de usuarios morosos y les comunicará, utilizando los medios disponibles, sobre las medidas extraordinarias de facilidades de pago a las que pueden acogerse.

6.1.2. Solicitud del usuario

El usuario se apersonará a las ventanillas de "Atención al Cliente" o se contactará a través de medios virtuales o telefónicos para solicitar facilidades de pago.

El personal de Atención al Cliente, independientemente del canal utilizado, deberá solicitar la identificación del usuario mediante su Documento Nacional de Identidad (DNI) original, número telefónico y correo electrónico (adjuntando copia del DNI) para registrar o actualizar dichos datos en el Sistema Informático Comercial. Asimismo, le informará sobre el procedimiento para la amortización o fraccionamiento de la deuda.

6.1.3. Generación de prepago inicial

Aceptada la solicitud, se generará a través del Sistema Informático Comercial la orden de prepago para la amortización o cuota inicial pactada. El cliente deberá abonar dicho importe en ventanilla, entidad financiera afiliada o medios de pago virtuales. Una vez registrado el pago, se calculará el saldo y el monto de las cuotas pendientes.

6.1.4. Generación y entrega del convenio

Cancelada la cuota inicial pactada, se elaborará mediante el Sistema Informático Comercial el **Convenio de Fraccionamiento de Deuda**, adjuntando el cronograma de pago. Este será firmado en dos (2) ejemplares de igual valor (uno para el usuario y otro para la EPS).

La cancelación de la cuota inicial o amortización permitirá la rehabilitación del servicio, previo pago de los costos colaterales generados por la reconexión o la aceptación de su inclusión en la siguiente facturación. En caso de incumplimiento de las cuotas pactadas, se procederá al corte del servicio y a la notificación correspondiente por parte del Equipo de Cobranza y Control Comercial.

Suscrito el convenio, el Equipo de Cobranza y Control Comercial coordinará con la Oficina de Contabilidad para la realización de los asientos contables correspondientes.

6.2. FORMAS DE PAGO POR FRACCIONAMIENTO

6.2.1. Fraccionamiento sin rebaja de intereses

Monto de la Deuda (S/)	Cuota Inicial Mínima	Saldo Máximo de Cuotas
Hasta S/ 300.00	15% de la deuda	Hasta 6 cuotas
Mayor a S/ 300.00 hasta S/ 600.00	15% de la deuda	Hasta 10 cuotas
Mayor a S/ 600.00 hasta S/ 1,000.00	15% de la deuda	Hasta 12 cuotas
Mayor a S/ 1,000.00	15% de la deuda	Hasta 15 cuotas

6.2.2. Fraccionamiento con rebaja de intereses

Cuota Inicial Mínima (% de la Deuda)	Cuotas Máximas para Cancelación	Rebaja de Intereses Moratorios
De 61% a 100%	Hasta 6 cuotas	100%
De 41% a 60%	Hasta 8 cuotas	80%
De 20% a 40%	Hasta 10 cuotas	70%

6.3. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO

6.3.1. Requisitos para la suscripción del convenio

Para suscribir un convenio o compromiso de pago fraccionado, los clientes deudores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- **6.3.1.1. Cuando el solicitante es el titular del contrato (persona natural o jurídica):**
  - a) DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS.
  - b) En caso de personas jurídicas: copia legalizada del Certificado de Vigencia de Poder del Representante Legal o Gerente General, con una antigüedad no mayor a 30 días.
- **6.3.1.2. Cuando el solicitante es usuario efectivo y requiere actualizar titularidad:**
  - a) DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS.
  - b) Para predios inscritos en Registros Públicos: copia simple de la Partida Registral del inmueble (antigüedad no mayor a 30 días) que lo acredite como propietario.
  - c) Para poseedores informales: copia simple de la Constancia o Certificado de Posesión emitido por la municipalidad correspondiente (antigüedad no mayor a 30 días).
- **6.3.1.3. Cuando el solicitante es representante del titular:**
  - a) Copia del DNI del representante.

- b) Carta poder legalizada en caso de representar a una persona natural.
- c) Certificado de Vigencia de Poder (antigüedad no mayor a 30 días) en caso de representar a una persona jurídica.
- d) En unidades inmobiliarias bajo régimen de propiedad exclusiva y común: acreditación del Presidente de la Junta de Propietarios debidamente inscrito.

- **6.3.1.4. Cuando el solicitante no es el titular del contrato (arrendatario/poseedor):**
  - a) DNI original y copia del último recibo emitido por la EPS.
  - b) Copia del contrato de arrendamiento vigente.
  - c) En caso de no contar con contrato escrito, deberá suscribir una Declaración Jurada de Compromiso de Pago.

6.3.2. Vencimiento de las cuotas

El pago de la cuota del fraccionamiento se acoplará a la fecha de vencimiento del recibo mensual del servicio de agua que se emita con posterioridad a la firma del convenio.

6.3.3. Incumplimiento de pago

Ante el incumplimiento de una (1) cuota del convenio sumada al consumo del mes facturado, se procederá al **corte simple** del servicio. Para la reconexión, el usuario deberá cancelar la cuota vencida, el consumo del mes y el costo por el servicio de rehabilitación.

6.3.4. Reapertura no autorizada y corte drástico

Si tras aplicar el corte simple el usuario reconectara el servicio sin autorizar el pago de la cuota vencida, la rehabilitación y los consumos no facturados, se procederá al **corte drástico**, con la consecuente pérdida de los derechos de conexión y la resolución del contrato de prestación de servicios.

6.3.5. Refinanciamiento

Se permitirá como máximo un (1) refinanciamiento por incumplimiento del convenio primigenio durante la vigencia de la presente directiva. En el caso de convenios que tuvieron rebaja de intereses, de incumplirse los pagos pactados, la deuda podrá refinanciarse pero sin otorgar nueva rebaja de intereses.

VII. RESPONSABILIDADES

La aplicación, supervisión y control del cumplimiento de la presente directiva es responsabilidad directa de la **Gerencia Comercial** y del **Equipo de Cobranza y Control Comercial.**

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- **8.1.** El usuario que se acoja a las facilidades de pago contará de manera automática con la rehabilitación de los servicios de agua potable y alcantarillado tras la cancelación de la cuota inicial o amortización. En caso de que el predio se encuentre deshabitado o cuente con fuente propia de agua y el usuario solo requiera cancelar la deuda, deberá solicitar expresamente el corte temporal del servicio asumiendo los costos correspondientes.
- **8.2.** El Equipo de Cobranza y Control Comercial remitirá reportes bimestrales a la Gerencia Comercial para evaluar los resultados e impacto de la aplicación de la directiva.
- **8.3.** Únicamente los servidores designados por la Jefatura del Equipo de Cobranza y Control Comercial, con la conformidad de la Gerencia Comercial, estarán facultados para registrar los refinanciamientos de deuda en el sistema.
- **8.4.** El interés de financiamiento aplicable será equivalente a la Tasa de Interés Legal vigente a la fecha de la suscripción del convenio. En caso de incurrir en mora, se aplicará la Tasa Activa Promedio en Moneda Nacional (TAMN).

IX. DISPOSICIONES FINALES

- **9.1.** La presente directiva deja sin efecto cualquier norma o disposición interna de la empresa que se le oponga.
- **9.2.** Es de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todo el personal de la Gerencia Comercial.
- **9.3.** La presente directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación por la Gerencia General de EPS EMAPAVIGS S.A. y mantendrá su vigencia hasta el **31 de diciembre de 2026**.