Módulo 01

Serie Gestión Comercial de las EPS:

Actualización Dinámica Catastral

gtz

COOPERACION REPUBLICA DEL PERU REPUBLICA FEDERAL DE ALEMANIA

PROAGUA
PROGRAMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Serie Gestión Comercial de las EPS Módulo 01

Actualización Dinámica Catastral

gtz

Programa de Agua Potable y Alcantarillado
PROAGUA

Convenio gobierno Perú - Alemania: 2002 (APCI) (BMZ)	Acuerdos políticos sobre el desarrollo e implementación del programa
Contraparte: VMCS - DNS	Coordinación general del programa
Entidad Cooperación Técnica: GTZ	Prestación de asistencia técnica, asesoramiento, capacitación y equipamiento
Entidad Cooperación Financiera: KfW	Financiamiento de inversiones en infraestructura de agua y saneamiento
Ejecutores: 13 Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) en las siguientes ciudades: Cañete, Huancavelica, Huánuco, Huaral, Huaraz, Juliaca, La Merced, Moyobamba, Moquegua, Puerto Maldonado, Puno, Quillabamba, Tarma	Responsables de la implementación de proyectos individuales.
Duración de fase actual: 2004 - 2008	

OBJETIVO DEL PROGRAMA:

Mejorar la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en las ciudades seleccionadas.

METAS DEL PROGRAMA:

1. Aumentar la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento
2. Mejorar la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento
3. Aumentar la eficiencia de la prestación de los servicios

COMPONENTES:

1. **Programa de Medidas de Rápido Impacto – PMRI**
   - Mejoramiento de la situación económica-financiera de las EPS
   - Mejoramiento de la calidad y continuidad del servicio de agua potable

2. **Programa de Proyectos Integrales – PPI**
   - Incremento de la cobertura de agua potable y saneamiento
   - Mejoramiento de la continuidad y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento
   - Mejoramiento de la eficiencia y gestión empresarial
   - Mejoramiento de la sostenibilidad ambiental

3. **Gestión Político-Social en el Desarrollo de Servicios de Agua y Saneamiento**
   - Fomento de la participación ciudadana en el desarrollo e implementación de estrategias de mejora de los servicios de agua y saneamiento
   - Educación sanitaria y mejoramiento de la cultura de pago de la población
   - Fortalecimiento de la relación política y estratégica entre gobiernos locales y EPS

4. **Programa de Capacitación en el Sector Agua y Saneamiento**
   - Fortalecimiento de las estructuras de capacitación en el sector agua y saneamiento
   - Mejoramiento de las capacidades de gestión y conocimientos técnicos de los Recursos Humanos del sector

TEMAS TRANSVERSALES:

- Género
- VIH/Sida
- Prevención y manejo de conflictos

Organización de PROAGUA:

PROAGUA está conformado por un equipo de colaboradores encargado de gestionar, asesorar y coordinar los diferentes componentes del programa.
Para la implementación cuenta con profesionales de empresas consultoras y operadores internacionales especializados en la prestación de servicios de agua y saneamiento.

Reconocimientos

El presente trabajo sólo ha sido posible gracias al esfuerzo y al gran espíritu de colaboración de nuestra contraparte EPSEL S.A., en especial de su Gerencia Comercial y en particular del Econ. José Castro Ferré y al Gestor de Cobranza Econ. Benito Caicedo Dégola. De igual modo agradecemos al revisor del presente módulo Ing. Víctor Raúl Vega Varias por sus valiosos aportes.

Indice

Prefacio 7

Introducción 8

1. Marco Técnico de la Problemática 10
1.1. Problemática general
1.2. ¿Cómo se calculan las facturaciones en la EPS?
1.3. ¿Qué información contiene el catastro de clientes de una EPS?
1.4. ¿Por qué se desactualiza un catastro?
1.5. ¿Qué cambios ocurren principalmente?
1.6. ¿Por qué el catastro se desactualiza en perjuicio de la EPS?

2. Proceso de Actualización Dinámica Catastral 24
2.1. Protagonistas de la solución propuesta
2.2. Descripción del proceso
2.3. Selección de sectores o zonas para la implementación
2.4. Preparación de materiales y capacitación

3. Indentificación de Clientes Suceptibles a Cambios de Condición Catastral 32
3.1. Preidentificación por los Repartidores de Recibos
3.2. Verificación y depuración de la información

4. Cambio de la Condición Catastral a los Clientes 38
4.1. Inspección catastral en campo
4.2. Procedimiento de cambio de información catastral

5. Intrucciones para la Implementación del Proceso 44

5.1. Prerrequsitos
5.2. Llenado de la ficha de información catastral
5.3. Ingreso de la información
5.4. Obtención de la información de la base de datos
5.5. Contrastación de la información
5.6. Formatos de verificación en campo por Inspector Catastral
5.7. Formatos para el cambio en la base catastral
5.8. Reporte de liquidación para los Repartidores de recibos

6. Instrucciones para el Seguimiento y Control de los Resultados 54

6.1. Justificación
6.2. Información necesaria para el análisis
6.3. Análisis de la información
6.4. Decisiones a tomar según realidad específica de la EPS

Anexos 58
Glosario 97
Bibliografía 100
Acrónimos y Siglas 101

Prefacio

La mayoría de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento del país afrontan serias limitaciones económicas que no les permite desarrollarse empresarialmente ni ofrecer un servicio con altos estándares de calidad a los usuarios. Las causas de esta baja recaudación son múltiples y pueden ser agrupadas en dos grandes rubros: una baja facturación con respecto al estado real del consumo de agua o del uso que los usuarios dan al recurso hídrico y por otro lado un bajo porcentaje de cobranza sobre esta facturación.

Con la finalidad de aportar a la disminución de la magnitud de este problema, GTZ/PROAGUA propone un conjunto de medidas de gestión comercial para elevar las recaudaciones de la EPS sin realizar inversiones y con costos de operación mínimos, medidas que se han validado durante su implementación en EPSEL S.A. de Lambayeque.

Con la seguridad de que estas medidas serán de utilidad para su análisis, adaptación e implementación para otras EPS del país, hemos desarrollado, con la colaboración de la ONG'D Cooperación Técnica, Cultural y Ambiental Brüning (COTEC), una serie de manuales denominados «Serie Gestión Comercial», donde describimos ampliamente los aspectos importantes, procedimientos e impactos de las medidas propuestas.

Lic. Michael Rosenauer
Director del Programa de Agua Potable y Alcantarillado.
GTZ/PROAGUA

Introducción

El Catastro de Clientes es una **valiosísima herramienta** con la que cuentan las EPS que le permite conocer la información de sus clientes, características de sus conexiones y sus predios, y utilizar esta información para realizar una facturación por los servicios de acuerdo a las situaciones reales de cada usuario.

Además un catastro permite organizar de manera eficiente las labores de seguimiento e inspección de los predios y facilita el análisis acerca de la conformación y comportamiento de los usuarios desde diferentes puntos de vista. Es por eso importante contar en todo momento con un catastro que contenga información real y actualizada de los clientes, lo que garantizará el óptimo aprovechamiento de esta herramienta de gestión comercial.

Se estima que a través de estas medidas de actualización catastral, las empresas rescatan montos del orden del **2 al 5** % del total de su facturación. En este manual se explicará al lector los pasos a seguir para lograrlo.

El presente manual «Actualización Dinámica Catastral» forma parte de la serie de manuales denominada Serie Gestión Comercial y describe los **procedimientos** y secuencia de una modalidad sugerida para mantener actualizado un catastro de clientes, utilizando como proveedores de información preliminar al personal de la empresa que trabaja en las labores de reparto de recibos. Este manual ha sido elaborado en base a experiencias desarrolladas en la EPSEL S.A. de Lambayeque.

SERIE GESTION COMERCIAL DE LAS EPS

- MODULO N° 1 ACTUALIZACION DINAMICA CATASTRAL
- MODULO N° 2 REGULARIZACION MASIVA DE CLANDESTINOS
- MODULO N° 3 VENTA DE NUEVAS CONEXIONES
- MODULO N° 4 GESTION DE COBRANZA MOROSA Y CORTES EFECTIVOS

1

Marco Técnico de la Problemática

1.1. Problemática general

(1) Uno de los aspectos que provoca constante preocupación en las EPS es la baja recaudación que en la mayoría de los casos es inferior a la facturación mensual de la empresa. Esta **baja recaudación** es una de las principales causas de falta de liquidez económica de la empresa y por lo tanto limita la ejecución óptima de las actividades propias de la empresa como la operación y mantenimiento de los sistemas, ampliaciones de redes, tecnificación de sus sistemas, cumplimiento de las obligaciones económicas, entre otras.

(2) Normalmente cuando se analiza el problema de baja recaudación, se indica como principal causa la alta morosidad de los usuarios y su baja cultura de pago. Sin embargo, en este análisis no se le da suficiente importancia a factores internos de la EPS. Uno de estos factores es que la **facturación** a los usuarios no se actualiza en función al uso que le dan al agua o al consumo real de los predios.

(3) Estas situaciones de **desactualización** no son detectadas por la EPS ya que no existe una actualización constante y sistemática de las condiciones catastrales de los usuarios.

Catastro base

(4) Normalmente una EPS realiza su catastro base general de clientes, levantando en un **censo** la ubicación y las características de los predios así como de los servicios de saneamiento que existen en cada uno de ellos. Como resultado se obtienen planos catastrales y bases de datos informáticos que contienen la información catastral.

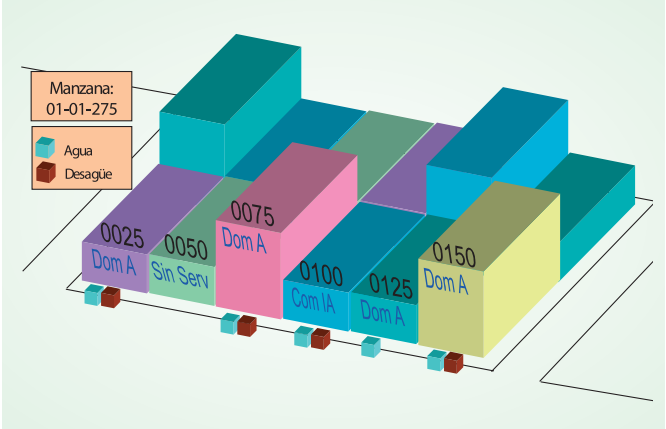


Fig. 1: Predios ejemplo al momento del censo catastral con información sobre servicios, unidades y tarifas correspondientes.

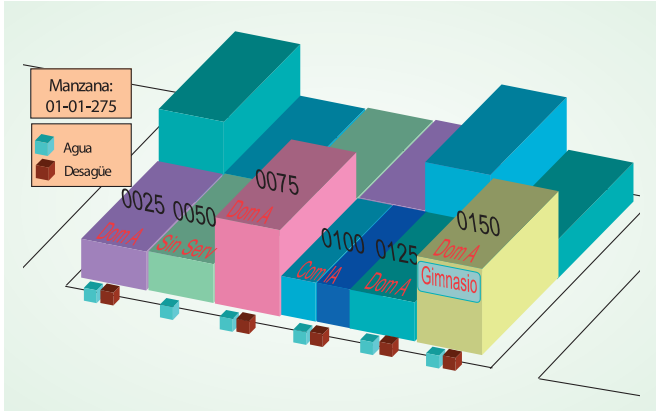
Cuando se realiza un Censo Catrastral Base se codifican las manzanas y los predios. Se registran los datos de los predios y los servicios. Se asignan tipos de tarifa, unidades de uso, tipos de servicio, etc.

Actualización catastral periódica

(5) A partir de este catastro, se programan actualizaciones periódicas del mismo, las que se realizan cada **cinco años** como promedio; largo periodo para captar todas las modificaciones catastrales. En estas actualizaciones se visitan todos los predios para registrar las modificaciones que se han realizado en ellos desde la última actualización.

(6) Durante el periodo entre cada una de las actualizaciones catastrales normalmente no se implementa un mecanismo para registrar las modificaciones del caso. Estos **retrasos** en la actualización catastral causan que las empresas dejen de facturar montos en el orden del 2 al 5 % del total de su facturación.

Fig. 2: Predio de uso comercial que es facturado como predio de uso doméstico.



EJEMPLOS DE MODIFICACIONES

- Lote 0050 se ha instalado una conexión clandestina.
- Lote 0100 se ha subdividido.
- Lote 0125 se ha instalado una conexión de desagüe.
- Lote 0150 ha cambiado el uso del predio.

Fig. 3: Los mismos predios ejemplo de fig.1 dos años después del censo.

Compare las figuras 2 y 3 e identifique las diferencias

(7) Actualizaciones dinámicas catastrales presentan entonces un potencial considerable para aumentar la facturación en la mayoría de las empresas.

1.2. ¿Cómo se calculan las facturaciones en la EPS?

Criterios para el cálculo

(8) Los procedimientos y criterios para el cálculo de las facturaciones están regulados por la **SUNASS** a través de la Resolución de Superintendencia Nº 1179-99-SUNASS del 22 de diciembre de 1999.

(9) Cuando un predio tiene un servicio que ofrece una EPS, ésta emite una **factura mensual** por concepto de los servicios prestados. Para determinar el monto mensual que se le cobra a un usuario se tiene en cuenta las siguientes consideraciones:

(10) El **tipo de servicio** que presta la EPS. Los servicios que brinda la EPS son: servicio de abastecimiento de agua potable y servicio de eliminación y tratamiento de desagües. No todos los predios tienen ambos servicios por lo que el monto del cobro al usuario depende de que tenga uno o los dos servicios activos.

(11) En el Perú se calcula primero el monto por servicio de agua potable, de acuerdo al volumen de agua consumida y la tarifa asignada, y a partir de este monto se fija el del servicio de alcantarillado (un porcentaje del monto por servicio de agua) en caso el cliente lo tuviera. A la suma de estos dos montos se le agregan algunos servicios colaterales eventuales (corte, reposición, etc.), intereses, deudas y los impuestos de ley.

(12) La **categoría tarifaria** que la EPS le asigna, de acuerdo a un cuadro tarifario aprobado por SUNASS. En este cuadro se establecen tarifas diferenciadas de acuerdo a:

- El **uso** que se le da al predio (doméstico, comercial, industrial, estatal, social).
- El **diámetro** de la conexión domiciliaria de agua potable.
- Los **rangos** de consumo de agua. Para cada tipo de tarifa existen rangos de consumo con precios unitarios diferenciados.

(13) El consumo de agua potable medido o asignado. Un porcentaje de los predios tiene un **medidor** de agua, el cual registra el consumo real de agua del predio. La EPS realiza mediciones para determinar los consumos mensuales en base a los cuales se facturará el servicio de agua.

(14) En los predios que no tienen un medidor instalado la EPS asigna un consumo de acuerdo a su categoría tarifaria y el número de las unidades de uso que tiene el predio. El **consumo asignado** por cada categoría tarifaria también es aprobado por la SUNASS junto con el cuadro de estructura tarifaria.

EJEMPLO DE CÁLCULO:

- Un predio tiene dos niveles. El primer nivel se alquila a un establecimiento de cabinas públicas de Internet, y el segundo nivel es habitado por los dueños del predio. Ambos niveles tienen accesos distintos a la vía pública.
- Ambos niveles tienen instalaciones de agua y desagüe que se atienden de una entrada común de abastecimiento de agua y una sola salida común de alcantarillado.
- No se cuenta con medidor de agua. La conexión de agua potable es de 1/2".

CONSIDERACIONES

- De acuerdo al Reglamento de **SUNASS**, este predio tiene dos unidades de uso, ya que se trata de dos espacios diferenciados con usos diferentes. Por ello es necesario calcular el consumo para cada unidad de uso.

- Unidad de Uso 1 (Primer nivel). Por uso comercial se le asignará la tarifa **COM I. A.** Como no existe medidor el con sumo asignado será 35 m3 mensuales con la tarifa fijada S/. 1.0213 / m3.

- Unidad de Uso 2 (Segundo Nivel). Tiene uso residencial por lo que se le asigna la tarifa **DOM A.** El consumo asignado a falta de medidor es 20 m3 con un costo de S/. 0.5974 /m3.

COM I. A.
tarifa comercial.
= S/ 35,76 por mes

DOM A.
tarifa doméstica
= S/. 11.95 por mes

Importe por Servicio de Agua Potable

Unidad de Uso 1: 35 m3 x S/. 1.0213 / m3 =	S/. 35.7455
Unidad de Uso 2: 20 m3 x S/. 0.5974 /m3 =	S/. 11.9480
Suma: Unidad de Uso 1 + Unidad de Uso 2 =	S/. 47.69

Importe por Servicio de Alcantarillado (45% del agua)

47.6935 x 0.45 = 21.46

Importe por Servicio de Agua Potable y Alcantarillado

S/. 69.15)
IGV (19%) = 0.19 x 69.15 = S/. 13.14

IMPORTE TOTAL A FACTURAR = S/. 82.29

1.3. ¿Qué información contiene el catastro de clientes de una EPS?

(15) El ámbito de una EPS está constituido por miles de predios en una o varias ciudades en una extensión territorial determinada. Cada uno de estos predios tiene características físicas individuales, son habitados por un número variable de personas y familias, las cuales realizan en el predio actividades de **diversa índole.**

(16) Entre otros datos el catastro de clientes tiene los datos básicos para realizar una correcta facturación a los usuarios como se observa en el cuadro siguiente:

Código Catastral

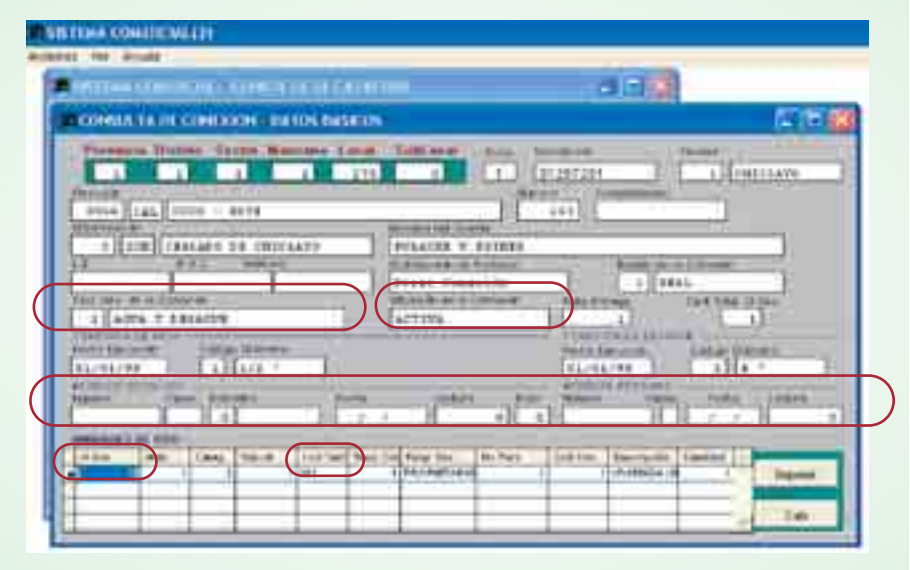


Fig. 4: Ficha catastral de información básica de clientes.

(17) **Tipos de servicio del predio.** Que puede ser servicio de agua potable, servicio de alcantarillado o ambos. Reúne también las características principales de la conexión: (a) ubicación de las cajas, (b) ubicación, tipo y diámetro de las tuberías, (c) fechas de instalación de las conexiones.

(18) **Estado de las conexiones.** Que puede ser activa, en corte o levantada.

(19) **Datos del medidor.** Existencia del medidor, estado, tipo, marca, número de serie, código, fecha de instalación.

(20) **Número de unidades de uso del predio.** Este dato es importante ya que el consumo de agua asignado al predio es proporcional al número de unidades de uso (para predios que no tienen medidor). Se aplican más de una unidad de uso para el caso de predios multifamiliares (que tienen subdivisiones verticales u horizontales).

(21) **Uso o actividad desarrollada en el predio.** Según la cual se le asignará la categoría tarifaria de acuerdo al cuadro de estructura tarifaria de la empresa.

1.4. ¿Por qué se desactualiza un catastro?

(22) El catastro que elabora la EPS es una «fotografía» de las características de los servicios y de los predios, válida solamente para el momento en que se toma y no para los cinco años que aproximadamente dura el periodo hasta la siguiente actualización catastral. En este periodo muchos de los **predios cambian** una o más de las características que tienen relevancia para el cálculo de su facturación de servicios.

(23) **Por ejemplo,** se encuentra que existen usuarios a los que se les factura con tarifas domésticas cuando están utilizando el agua para usos meramente comerciales o industriales. Asimismo existen predios con subdivisiones o con alquiler de partes de la vivienda y solo se les factura por una sola unidad de uso.

Un predio con uso comercial paga en promedio casi el triple que una vivienda de uso doméstico, constituyendo una pérdida para la empresa.

(24) Si bien es cierto que la EPS realiza algunas detecciones de estas ocurrencias, no siempre son consideradas, por lo que **la mayoría** de los usuarios siguen recibiendo una facturación de acuerdo al último catastro o actualización catastral periódica.

(25) Los motivos de no realizar un programa de actualizaciones durante estos periodos son normalmente la **limitada disponibilidad** de recursos humanos y logísticos para estas tareas, a pesar que no se tiene dimensionado los montos que se dejan de facturar al no hacerlo. Normalmente las oficinas de Catastro de Clientes de las EPS cuentan con personal de campo (verificadores, inspectores catastrales) que se dedican a labores rutinarias como atender solicitudes, reclamos o inspecciones de algunos locales detectados eventualmente.

1.5. ¿Qué cambios ocurren principalmente?

(26) Las principales desactualizaciones que pueden ocurrir en el uso de los servicios a lo largo del tiempo son:

A Cambio de tipo de servicio:

(27) Ocurre cuando un predio tiene registrado en el catastro y en la información comercial solamente **uno de los dos** servicios: o el servicio de agua potable o el servicio de alcantarillado, teniendo en uso sin embargo ambos servicios. Esto ocurre por ejemplo en zonas donde en una situación inicial existían redes solo de agua, por lo cual el usuario tenía solamente una conexión de agua potable.

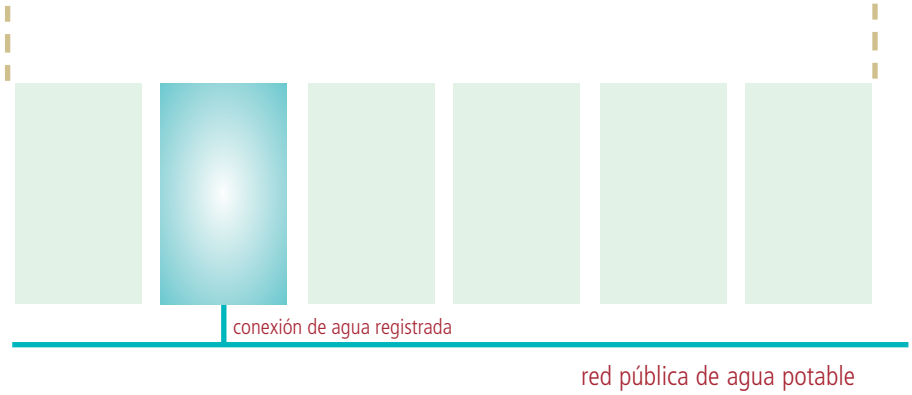


Fig. 5: Cambios de tipo de servicio.

(28) Cuando algún tiempo más tarde se instalan redes de alcantarillado, el usuario se conecta a la red contratando a un gasfitero informal, sin informar a la EPS. Esta situación puede permanecer no detectada por largo tiempo causando que se deje de facturar uno de los servicios.

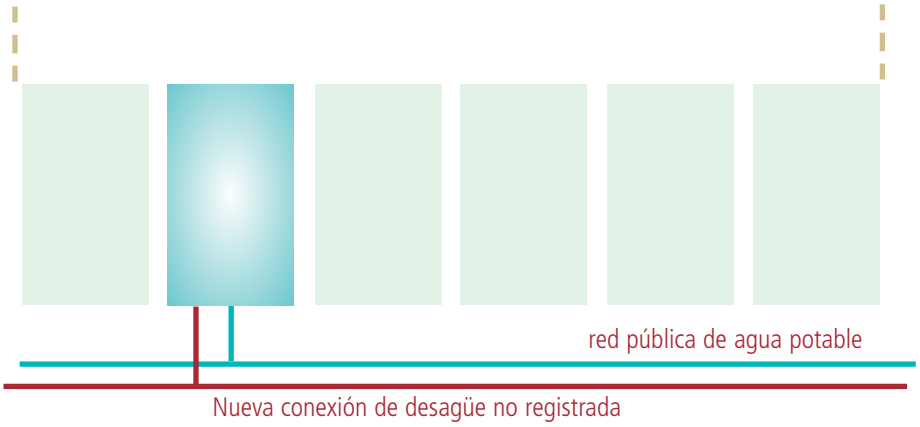


Fig. 6: Cambios de tipo de servicio, conexión de desagüe no registrada.

B Cambio de tipo de tarifa:

(29) Sucede cuando un predio está catastrado y se le factura con una tarifa menor a la que realmente le corresponde de acuerdo a la actividad desarrollada actualmente. Por ejemplo: un predio que desarrolla la actividad de restaurante u hotel solamente se le factura con tarifa doméstica, cuando le correspondería tarifa comercial.

Fig. 7: Local Público. Servicio de cabinas de internet.

C Cambio de unidades de uso:

(30) Afecta a aquel predio usuario de la EPS que está subdividido o alquila una o varias partes de la vivienda a otras familias. En muchos casos este tipo de predios recibe una facturación como vivienda unifamiliar (1 unidad de uso) cuando debería asignársele varias unidades de uso.

(31) Casos frecuentes son las subdivisiones o independizaciones horizontales de un predio original, totalmente independientes físicamente con diferentes familias habitando cada subdivisión, sin embargo en todas estas subdivisiones se sigue utilizando una sola conexión domiciliaría de agua o alcantarillado, la que correspondía al predio original.

Fig. 8. Conexión original de agua potable.

Fig. 9: El lote original se subdividió en dos lotes A y B, pero siguen teniendo la conexión original que ahora atiende a los dos lotes.

(32) Otro caso común es cuando una sola conexión de agua y de alcantarillado atiende a un predio que tiene varios pisos con uno o más departamentos por piso, en cada uno de los cuales vive una **familia diferente.**

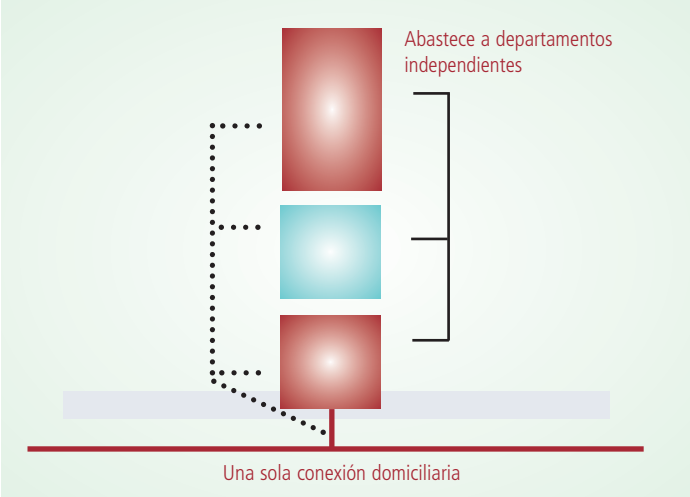


Fig. 10: Conexión original de agua potable que abastece a departamentos independientes.

(33) Se ha encontrado también que un predio que tiene conexión de agua y/o desagüe le da servicio a otro lote que **no es usuario** de la empresa, a través de conexiones sanitarias interiores realizadas por gasfiteros particulares. A esta modalidad se le conoce como *«servidumbre».*

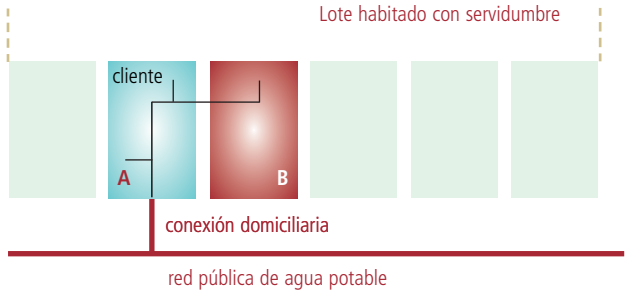


Fig. 11: Un cliente de la empresa (Lote «A»), le da servicio al lote «B» a través de conexiones interiores.

D Clandestinos:

(34) Se considera conexión clandestina aquella que existe en un predio que está catastrado **con ausencia** de servicios de agua y alcantarillado, es decir, los servicios son instalados y usados sin conocimiento de la EPS. Una conexión clandestina puede ser de agua potable, de alcantarillado o de ambos servicios.

(35) Estos casos suceden a menudo en urbanizaciones en consolidación donde mensualmente se construyen y se habitan **nuevos predios** que se conectan a las redes existentes sin conocimiento de la EPS.

Fig. 12: Una Conexión clandestina de alcantarillado descubierta en plena ejecución.

E Reconexiones arbitrarias:

(36) Se consideran usuarios arbitrarios a todos aquellos clientes a los que como consecuencia de haber incurrido en morosidad, la EPS **ha suspendido** los servicios de agua potable o alcantarillado, y que luego se han conectado arbitrariamente a los servicios, sin el conocimiento de la empresa. De esta manera, al usar servicios sin recibir facturación se generan pérdidas a la empresa .

1.6. ¿Por qué el catastro se desactualiza en perjuicio de la EPS?

Hipótesis retórica

(37) Cuando se habla de que existen cambios de las características de los predios, estos podrían conducir tanto a la reducción como al incremento de la facturación para ese predio. Entonces, en el universo de clientes de una EPS se debería creer que estos cambios, a veces a favor y otras en contra de la facturación, se compensarían en su totalidad a pesar de no ser detectadas por la empresa y que por lo tanto no tendrían gran importancia para la facturación global.

(38) Sin embargo, se ha constatado que los clientes cuando observan un monto facturado excesivo, producto de una tarifa o consumo que no corresponde a su situación actual, tratan de corregirlo inmediatamente. El usuario reclamará y solicitará a la empresa los arreglos pertinentes para lograr la reducción de su facturación, sea por haberse realizado un cambio de característica del predio o por identificar un error administrativo de la EPS.

Fig. 13: Usuario solicitando un cambio de tarifa.

(39) En **muy pocos** casos los clientes por voluntad propia solicitan a la empresa un cambio que conduce al incremento de su facturación. Por eso los catastros normalmente tienden a desactualizarse en perjuicio de la facturación de la EPS.

Fig. 14: Predio inicialmente unifamiliar sobre el que se está construyendo varios departamentos independientes, como lo evidencia la batería de medidores de electricidad.
El propietario no lo había reportado por lo que se le facturaba por una sola unidad de uso.

RESUMEN

- Las EPS realizan catastros de clientes puntualizados en el tiempo.
- La desactualización catastral provoca que la EPS deje de facturar entre 2% a 5% de su facturación total.
- La tarifa comercial equivale 3 veces la doméstica. Mientras le damos la excusa de nuestra ignorancia, el usuario buscará mantener una tarifa baja o un servicio gratuito.

PREGUNTAS

- ¿Cuándo se efectuó el último catastro de clientes en su EPS?
- ¿Cuál es la estructura tarifaria vigente en su EPS?
- ¿Cuál es el número de clientes con tarifas asignadas de consumos y cuántos cuentan con micromedidores?

TAREAS

- Revise el cuadro tarifario de EPSEL S.A. en el Anexo 1 y compare!
- Estime cuántas visitas, cuántos formatos y cuánto dinero le cuesta al usuario cambiar su estado catastral y la facturación correspondiente.
- Averigüe cuantos cambios catastrales y de facturación se han efectuado en su EPS durante los últimos 3 meses.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere tener reuniones con el personal de campo para conocer qué tipos de cambios catastrales encuentran ellos en campo, con qué frecuencia y cuál es el motivo por qué no lo reportan.

2

Proceso de Actualización Dinámica Catastral

2.1. Protagonistas de la solución propuesta

(40) En base a nuestra experiencia desarrollada con la empresa EPSEL S.A. de Lambayeque se ha ensayado un procedimiento al que denominamos **Actualización Dinámica Catastral.** Se plantea la utilización de los recursos humanos existentes en la empresa para hacer una identificación previa de clientes que probablemente tengan condiciones catastrales diferentes a las que figuran en el recibo que están repartiendo. Se propone que los repartidores de recibos lleven a cabo este trabajo.

(41) Esta metodología de actualización catastral pretende detectar **permanentemente** cambios de uso de los servicios, giros de la actividad económica de los predios, conexiones de nuevos servicios, etc.

A Repartidores de Recibos

¿Por qué los Repartidores de Recibos?

(42) Repartidor de Recibos: Es aquel empleado de la empresa que mensualmente tiene a cargo el reparto de una cantidad de recibos que corresponden a los clientes en un sector determinado de la empresa.

(43) Por lo general los repartidores conocen su ruta ya que normalmente recorren la misma durante un largo periodo de tiempo, lo que les permite **detectar** cualquier cambio que suceda en los predios.

Fig. 15: El Repartidor de Recibos colabora en la detección de algún cambio que suceda en los predios.

Fig. 16: Datos que se consignan en el recibo mensual.

(44) El recibo contiene la información catastral relevante para el cálculo de la facturación del predio, que podrá **ser comparada** por el repartidor con la realidad que encuentra en el campo.

(45) El Repartidor de Recibos podrá constatar en los siguientes meses si se efectuó el cambio correspondiente, de lo contrario podrá **reiterar** su información para que sea tomada en cuenta por el Inspector Catastral.

(46) Para asegurar que los repartidores de recibo registren la mayor cantidad de información relevante se deberá implementar un **incentivo económico** por cada información alcanzada y validada posteriormente. Esto permitirá también que ellos se preocupen verdaderamente de verificar si se han hecho los cambios y de reiterar su reporte en caso sea necesario.

Un incentivo económico se justifica y es básico para lograr la decidida participación de los repartidores.

(47) Sin embargo se destaca que la información entregada por el repartidor de recibos es de carácter preliminar, y será evaluada por el Inspector Catastral quien decidirá **si se procede o no se procede** el cambio de condición catastral.

B El Inspector Catastral

(48) El Inspector Catastral es aquel empleado de la empresa encargado de realizar inspecciones en el predio y constatar las condiciones específicas necesarias para **tomar decisiones** con respecto a sus datos catastrales (asignaciones de consumos, tipo de tarifa, entre otros) a requerimiento de la empresa o producto de un reclamo por parte del usuario. Este inspector notifica al usuario la decisión tomada.

Fig. 17: El Inspector Catastral realiza tareas que le encarga la Oficina Catastral.

(49) El Inspector Catastral realiza tareas con la finalidad de absolver reclamos o solicitudes de los usuarios, los cuales tienen plazos administrativos favorables para el usuario. Se recomienda destinar a un Inspector Catastral cuya **prioridad** consista en los trabajos de actualización dinámica del catastro para poder adelantar los cambios catastrales y su efecto en la facturación. Estas tareas son encargadas por la Oficina de Catastro de la EPS.

C El Evaluador de Gabinete:

(50) El Evaluador de Gabinete es el responsable de recibir las fichas llenadas por los repartidores de recibos para ingresar sus datos al sistema. Por ello debe ser una persona que tenga dominio de **programas informáticos** (hojas de cálculo o bases de datos) y tenga acceso al sistema informático comercial de la EPS para hacer consultas.

Fig. 18: El Evaluador de Gabinete ingresa los datos al sistema.

(51) Necesita estas herramientas, pues tendrá que depurar las informaciones recibidas, **cruzándolas** con las registradas en la base de datos catastral de la empresa, para elaborar a partir de ello las listas de verificación que serán entregadas a los Inspectores Catastrales.

(52) Cuando los Inspectores Catastrales terminen su tarea, entregarán sus resultados al evaluador de gabinete. Este los registrará en su sistema de seguimiento para así poder programar los cambios oportunos, los cuales se comunicarán al operador de sistemas previa autorización del Jefe del Área Catastral.

(53) Asimismo, el **Evaluador de Gabinete** hará seguimiento a los reclamos presentados por los usuarios registrando sus resultados. Finalmente calculará el monto de incremento que significan los cambios, los montos de las bonificaciones para los proveedores de la información, indicadores de eficiencia de todas las etapas del sistema, informes consolidados, etc.

D El Jefe del Área Catastral:

(54) El Jefe del Área Catastral es **el responsable** de la conducción de todo el proceso, incluso del análisis y la valoración de resultados. Distribuirá las tareas dentro de su personal, organizará y controlará los tiempos y metas de todas las fases del proceso. Instruirá a su personal y a los proveedores de información para asegurar la comprensión del proceso. Asimismo elevará los informes, requerimientos de recursos y personal necesario, bonificaciones de pago para los proveedores de información y cualquier dato que se relacione con otras áreas de la empresa.

Fig. 19: El Jefe del Area Catastral es el responsable de todo el proceso.

Otros Agentes:

(55) En este manual sugerimos que los proveedores de información sean los Repartidores de Recibos por las razones ya expuestas. Sin embargo dentro de las EPS existen otros trabajadores que también podrían servir para el **mismo fin,** como por ejemplo los tomadores de lectura de medidores, ya que la identificación de atrasos en la actualización catastral es parte del normal desarrollo de sus actividades.

2.2. Descripción del proceso

(56) Hemos dividido el proceso de Actualización Dinámica Catastral en dos **subprocesos:**

Identificación de clientes susceptibles de cambio de información catastral.

- Preidentificación (información levantada por los Repartidores de Recibos).
- Contrastación y depuración de la información en gabinete (oficinas de catastro de clientes).

Cambio de condición catastral a los clientes.

- Inspección catastral de los predios.
- Ingreso de los cambios en el catastro (cuando corresponde).

El siguiente esquema muestra la secuencia del proceso:

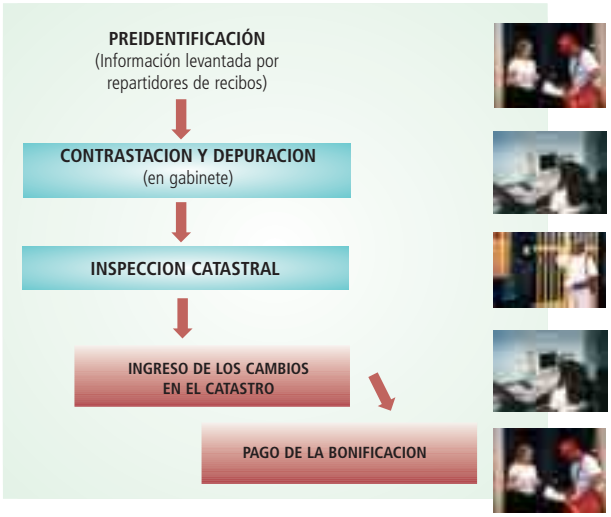


Fig. 20: Proceso de Actualización Dinámica Catastral.

2.3. Selección de sectores o zonas para la implementación

Una prueba piloto

Catastro antiguo o dinamismo empresarial

(57) La meta más recomendable y conveniente es realizar el trabajo de Actualización Dinámica Catastral todos los meses en todos los sectores de la EPS. Para que el trabajo pueda ser realizado se una manera ágil y eficiente, las oficinas de catastro deben establecer los procedimientos necesarios y poseer las capacidades de operación.

(58) Sin embargo, se necesita hacer una **prueba piloto** de esta estrategia para poder verificar el rendimiento, ajustar los procedimientos y las modalidades de flujo de la información. Además permite justificar el monto óptimo de los incentivos a pagar a los proveedores de información a nivel de preidentificación y también la asignación de Inspectores Catastrales para este trabajo. El piloto se debe realizar de preferencia en algunos sectores con actualización catastral muy antigua y que tengan bastante dinamismo comercial o empresarial lo que permita probar todos los elementos del proceso. Ambas características significan un alto grado de desactualización e implican múltiples casos susceptibles al cambio catastral.

2.4. Preparación de materiales y capacitación

A El formato de recojo de información

(59) La primera tarea es diseñar un formato para el recojo de la información (Cuadro Nº 1). Este formato debe ser de preferencia sencillo y debe contar con espacios para información general (Nombre del repartidor, distrito, fecha de recojo de información) así como con espacios para consignar la información específica que se pueda detectar durante el reparto de recibos (código catastral del usuario, dirección, tipo de hecho detectado, observaciones).

(60) Este formato de recojo de información debe ser acompañado de una guía que instruya a los repartidores de recibos en el llenado de estos formatos (Anexo Nº 3). Esta guía para el llenado debe ser redactada de manera clara y sencilla para el fácil entendimiento de los proveedores de información.

EPSEL S.A.

PROAGUA

FORMATO DE INFORMACIÓN CATASTRAL
Plan 10000 conexiones

NOMBRE DEL REPARTIDOR | FECHA: | DISTRITO:

CODIGO				DIRECCION	cambio de tipo de servicio	cambio de tarifa	cambio de unidades de uso	clandestino	otros (indicar en observación)	OBSERVACIONES
sector	Mz	Lotes	Sub Lotes							

Fig. 21: Formato de información catastral.

B Capacitación a los Repartidores de Recibos

(61) Un paso complementario e importante es capacitar a los Repartidores de Recibos en el procedimiento de recojo de información de campo. Esta capacitación deberá estar dirigida por la **oficina de catastro** de clientes de la EPS. Se orientará sobre aspectos y criterios pertinentes para el cambio de tarifa, unidades de uso o tipo de servicio.

(62) Esto es importante para lograr la uniformización de los criterios en cuanto a la determinación de las categorías tarifarias correspondientes, y a la identificación de viviendas con más de una unidad de uso a asignar.

(63) Estas capacitaciones pretenden un intercambio de experiencias por ejemplo sobre indicios o maneras de poder presumir la existencia de una conexión clandestina. Además se debe cuidar la conformidad de los criterios a establecer con la Resolución de Superintendencia 1179-99-SUNASS «Directiva de Importe a Facturar y comprobantes de pago de los Servicios de agua potable y alcantarillado» (Ver directiva en el **Anexo N° 9**)

RESUMEN

- Las EPS pueden actualizar permanentemente su catastro de clientes utilizando la información recogida por el personal de campo, en específico por los Repartidores de Recibos.
- La actualización dinámica catastral se implementa primero en una zona piloto.

PREGUNTAS

- ¿Qué procedimientos emplea su EPS actualmente para la detección de los cambios catastrales?
- ¿Qué personal se encarga de este proceso?

TAREAS

- Realice un esquema organizacional del proceso con el personal del cual dispone su EPS actualmente.
- Seleccione un sector piloto en su localidad y establezca los criterios para su selección.

RECOMENDACIONES

- Los Repartidores de Recibos serán asignados de manera permanente a una zona de trabajo para garantizar la eficiencia del proceso. Además, analizar si existe otro grupo capaz de obtener información en campo como lectores de medidores, cortadores, etc.
- La bonificación debe corresponder al efecto económico para la EPS.
- Para el piloto se debe seleccionar una zona con alto dinamismo empresarial y/o con un catastro muy antiguo.

3

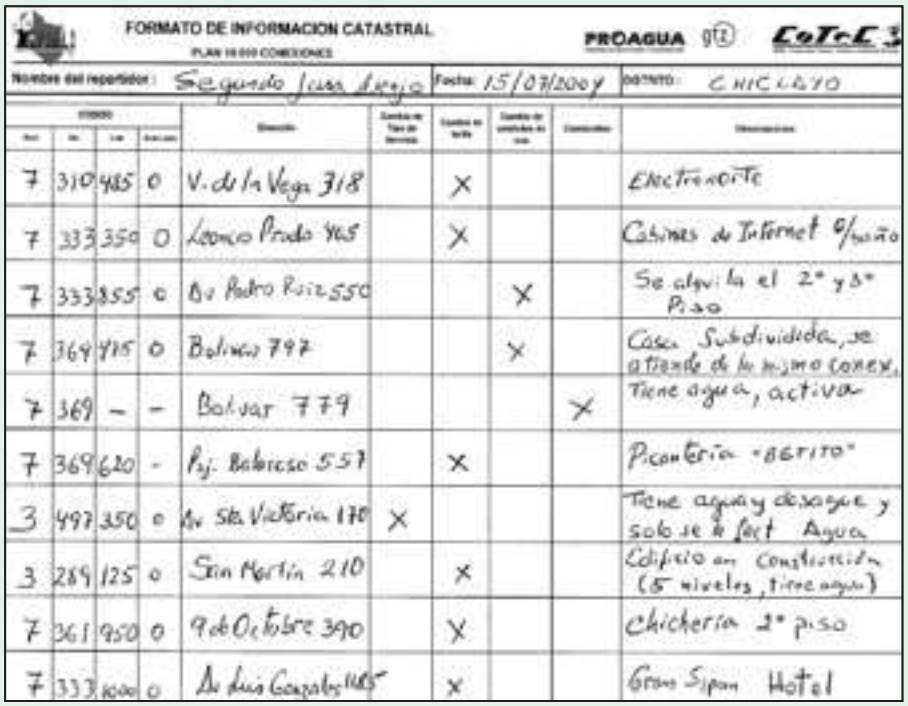
Identificación de Clientes Suceptibles a Cambios de Condición Catastral

(64) Esta etapa comprende los pasos desde el recojo de información en campo por los repartidores de recibos hasta la generación de los padrones que serán entregados al inspector catastral para su verificación en el campo.

3.1. Preidentificación por los Repartidores de Recibos

A El proceso de preidentificación

(65) Como se mencionó anteriormente, los repartidores de recibos de una EPS son las personas indicadas para identificar nuevas ocurrencias de un mes al otro, por operar cada uno de ellos normalmente siempre en el mismo sector de la ciudad. Para el recojo de la información cada repartidor llevará una **cantidad de formatos** en los cuales anotará las informaciones y las observaciones necesarias.



FORMATO DE INFORMACION CATASTRAL

PLAN 10 000 CONEXIONES

PROAGUA

Nombre del repartidor: Segundo Juan Vargas | Fecha: 15/07/2004 | DISTRITO: CHICLAYO

7	310	485	0	V. de la Vega 318		X			Electronorte
7	333	350	0	Leonco Prado 965		X			Cabinas de Internet 6/mes
7	333	355	0	Av Pedro Ruiz 550			X		Se alquila el 2° y 3° Piso
7	364	415	0	Bolivar 797			X		Casa Subdividida, se atiende de la misma conex.
7	369	–	–	Bolivar 779				X	Tiene agua, activar
7	369	620	-	Pj. Balcicso 557		X			Picantería "BERITO"
3	497	350	0	Av Sta Victoria 170	X				Tiene agua y desagüe y solo se le fact Agua
3	289	125	0	San Martin 210		X			Edificio en Construcción (5 niveles, tiene agua)
7	361	950	0	9 de Octubre 390		X			Chicheria 2° piso
7	333	1000	0	Av Luis Gonzales 1165		X			Gran Sipan Hotel

Fig. 22: Ficha de información recogida por un Repartidor de Recibos.

(66) En esta fase el Repartidor de Recibos no hará inspecciones ni constataciones adicionales en el predio, solo deberá basarse en **observaciones externas** y visibles o en información conseguida indirectamente de los vecinos. Un contacto directo entre usuarios y los repartidores de recibo haría que el trabajo de los repartidores sea demasiado lento y costoso, y además da lugar a posibilidades de incentivos por parte de los usuarios para que su caso no sea informado por el repartidor.

Recojo de información

(67) El hecho que el repartidor no haga constataciones adicionales, dará lugar a que **no todas** las informaciones que se anoten sean finalmente válidas. Recién cuando se realice la inspección catastral se determinará si un predio amerita el cambio de alguna característica.

Reuniones de Coordinación

(68) El Inspector Catastral valida las informaciones proporcionadas por los Repartidores de Recibos, cuya eficiencia se recomienda mejorar a través de reuniones mensuales de coordinación entre estos dos grupos de empleados.

(69) Estos espacios de coordinación deben ser utilizados para **intercambiar experiencias**: describir casos típicos, criterios para la asignación de categorías tarifarias, unidades de uso, sugerencias para determinar sospechas de instalaciones clandestinas, etc., para conseguir así una mayor homogeneidad entre los criterios de preidentificación.

Fig. 23: Reuniones organizadas.

B Errores más frecuentes

(70) Durante la implementación de la fase piloto de la Actualización Dinámica Catastral en Chiclayo, se detectó la ocurrencia de algunos errores en el trabajo de preidentificación de datos, los que disminuyeron notablemente después del segundo mes gracias a que se precisaron las indicaciones sobre estas deficiencias. Los errores más frecuentes son:

- Observaciones poco explícitas que no indican con precisión las razones por las cuales se anotó el predio. Esto dificulta el trabajo de la inspección catastral.
- Casos de usuarios clandestinos con escasas referencias en cuanto a su ubicación, sin precisión del código correspondientes al sector y manzana. Estos datos son de fácil deducción de acuerdo a los códigos de los vecinos. En algunos casos se observó una anotación no entendible.
- Casos de usuarios clandestinos sin información detallada sobre el tipo y la ubicación de los servicios que se han encontrado evidentemente activos.
- Clientes con micromedidor que han sido preidentificados para el aumento de unidades de uso lo que no concuerda con la normatividad de SUNASS.
- Viviendas grandes y/o de varios pisos que han sido preidentificados para el aumento de unidades de uso sin evidencias de subdivisión, que en la inspección catastral resultaron unifamiliares. A este tipo de predios le corresponde solo una unidad de uso.

C Incentivos a los proveedores de información

(71) Normalmente los Repartidores de Recibos no se esforzarán si la **tarea adicional** no es premiada económicamente. Se propone incentivar a cualquier personal que efectúe trabajos de preidentificación para así obtener toda la información necesaria que pueda repercutir en una mayor recaudación para la EPS.

(72) Si la información es válida, la EPS pagará un bono al empleado que la brindó. Este reconocimiento debe relacionarse directamente con el valor de la información para la EPS.

(73) A base de la experiencia realizada en la empresa EPSEL S.A. desde julio hasta setiembre de 2004 **se propone** la siguiente escala de incentivos:

	TIPIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Bonificación (S/.)
A	Cambio de Tipo de Servicio	1.00
B	Cambio de Tarifa	3.00
C	Cambio de unidades de uso	2.00
D	Conexión Clandestina	2.00

(74) La escala y modalidad de pago de los incentivos será adecuada a las condiciones locales encontradas.

3.2. Verificación y depuración de la información

(75) Con la información catastral de preidentificación se hará un trabajo de análisis en gabinete para depurar informaciones inconsistentes que recargan innecesariamente el trabajo de campo. Para ello se extrae de la base de datos de la empresa toda la información comercial de aquellos usuarios que han sido preidentificados, **para luego confrontarla** con la información recogida en campo por los repartidores de recibos.

Aplicativo Informático

(76) Se recomienda en esta etapa el diseño de un pequeño **aplicativo informático** que pueda extraer la información necesaria con sólo ingresar los códigos de los usuarios identificados. La información mínima de la base de datos que se requiere para cada usuario es:

- Nombre del Cliente.
- Dirección exacta.
- Tipo de servicios que tiene (agua, desagüe, ambos).
- Estado de estos servicios (activos, en corte, levantados).
- Tipo de Tarifa que tiene asignado.
- Número de unidades de uso que tiene asignado.
- Si tiene o no medidor, estado del medidor.

Depuración de inconsistencias

(77) **Al cruzar** estos datos con la información de campo se deben depurar, los siguientes casos, entre otros:

- Predios preidentificados para cambio de unidades de uso pero ya tienen asignadas las unidades de uso correspondientes o cuentan con medidor activo.
- Predios que se preidentifican para cambio de tarifas, pero en la base de datos aparece que ya se efectuó el cambio de tarifa.
- Predios preidentificados para cambio de tipo de servicio (de uno a los dos servicios) pero en la base de datos figura que ya se está facturando los dos servicios.
- Predios preidentificados como clandestinos, pero en realidad se trata de usuarios en corte o levantados que se han reconectado arbitrariamente (este dato si bien no afecta la información catastral es útil para derivarlo al área de cortes y que se efectúen las acciones convenientes).
- Predios preidentificados como clandestinos, pero que ya están en proceso de regularización (se deberán cruzar estos datos con los expedientes en trámite para evitar una doble notificación al usuario) o ya están ingresados en la base de datos.
- Códigos y direcciones erradas que no se encuentran en la base de datos y por lo tanto serán de difícil ubicación.

(78) Después de la depuración en gabinete se elaboran **reportes** para la verificación en campo que será realizada por Inspectores Catastrales. En base de los resultados de la verificación el inspector decidirá si se efectua o no el cambio de la información catastral de los clientes.

(79) Es conveniente anotar las causas de la depuración para poder posteriormente informar a los lectores de recibos sobre ellas, lo que puede ayudarles a corregir sus errores en los siguientes reportes. Un ejemplo de un Padrón de Verificación para las Inspecciones Catastrales (Epsel S.A. Agosto de 2004) se encuentra en el **Anexo 5** «Modelo de los Formatos de Seguimiento de los Procesos».

RESUMEN

- La información recopilada por los repartidores no necesariamente es correcta.
- El trabajo de Pre-identificación es netamente a través de la observación externa. Al cruzar los datos con el catastro se filtran los casos para resolver, corrigiendo eventualmente su interpretación.

PREGUNTAS

- ¿Con cuantos repartidores de recibos trabaja la EPS?
- ¿Qué tipo de errores en la etapa de preidentificación han sido encontrados durante el desarrollo de la fase piloto?

TAREAS

- Calcule el incremento que ha experimentado la facturación de la EPS con los cambios catastrales obtenidos durante el desarrollo del piloto.
- Realice un taller con los repartidores y personal de supervisión para intercambiar las experiencias adquiridas durante el proceso.

RECOMENDACIONES

- El intercambio de experiencias en reuniones organizadas ayuda a elevar la calidad de las observaciones.

4

Cambio de la Condición Catastral a los Clientes

4.1. Inspección catastral en campo

(80) Esta fase consiste en la visita de los predios que se reporten luego de la depuración. Las visitas serán realizadas por Inspectores Catastrales, quienes serán los encargados de analizar la situación del predio de acuerdo a la información suministrada.

(81) Si los Inspectores Catastrales durante sus visitas encuentran justificado el cambio de alguna condición catastral, notificarán al usuario acerca del cambio que repercutirá en las siguientes facturaciones. Estas condiciones catastrales son por ejemplo: tipo de tarifa, cantidad de unidades de uso asignadas, tipos de servicio, regularización de un clandestino, activación de un arbitrario.

Fig. 24: Inspectores en el campo.

(82) Los Inspectores Catastrales deberán contar con una amplia experiencia acerca de la EPS y deben tener un buen conocimiento de los criterios de asignación de las diferentes características catastrales, para evitar así reclamos posteriores de los clientes.

(83) Asimismo las notificaciones a los clientes deben ser lo suficientemente claras para hacer entender los motivos del cambio y evitar malestar cuando este se habrá efectuado. (Se adjunta un Modelo sugerido de Notificación en el Anexo N° 6)

4.2. Procedimiento de cambio de información catastral

(84) A continuación se describen los procedimientos sugeridos para realizar los cambios de las características catastrales, que conducirán a un incremento de la facturación al usuario.

A Cambio de tipo de servicio

(85) En la empresa Epsel S.A. el procedimiento de cambio del tipo de servicio (de agua a agua y desagüe, o de desagüe a agua y desagüe) es inmediato. Solamente se necesita la verificación de que el servicio está activo, para actualizar automáticamente las características catastrales del predio sin mayores trámites burocráticos.

(86) El cambio consiste en actualizar la información directamente en la **base de datos** informática, tomándose en cuenta automáticamente en la siguiente facturación. En caso que el sistema no esté informatizado, el cambio se hará en las fichas catastrales o similares y luego se reportarán los cambios al área de facturación.

El cambio catastral es directo de acuerdo al contrato con la empresa por uno de los servicios.

(87) Los procedimientos deben adecuarse a las políticas y reglamentos internos de cada EPS, sin embargo el procedimiento anteriormente descrito parece ser el más adecuado y ágil.

B Cambio de tipo de tarifa o de unidades de uso

(88) En estos casos la EPS no podrá hacer los cambios de la información catastral del cliente inmediatamente después de haber efectuado la notificación, sino deberá esperar un tiempo determinado en el cual los usuarios afectados tienen la posibilidad de realizar reclamos. El tiempo entre la notificación y el cambio en la base de datos es de 30 días mínimo según lo establece SUNASS (ver **Anexo Nº 9**).

Reclamo del usuario

(89) Si el cliente presenta un reclamo dentro del plazo establecido, un representante de la oficina de catastro se acercará a su domicilio para tomar una decisión final. En caso no se presenten reclamos se considera que el cliente no se opone al contenido de la notificación.

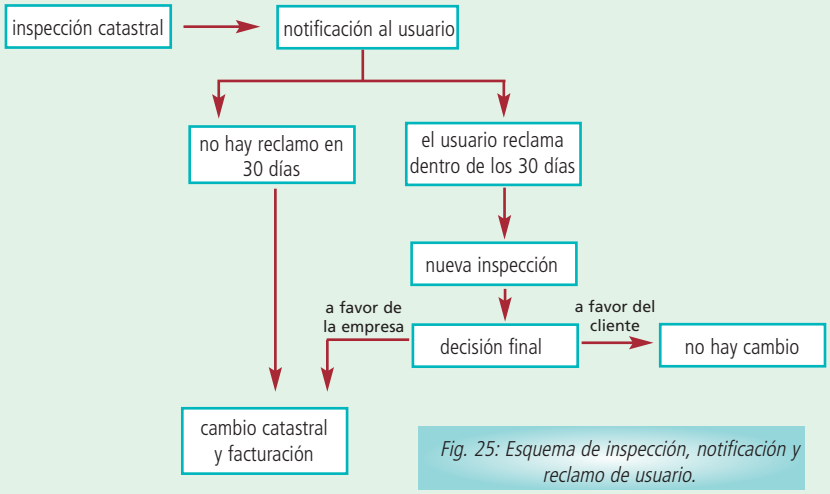


Fig. 25: Esquema de inspección, notificación y reclamo de usuario.

(90) Una vez transcurrido el plazo para reclamos, la EPS procederá a ingresar los cambios de información catastral en la base de datos, los que provocarán un incremento en las facturaciones.

(91) Cuando la EPS detecta casos de servidumbres, estos deberán ser priorizados para organizar la colocación de un micromedidor y así facturar el consumo real. Lamentablemente por falta de presupuesto este procedimiento no se logra implementar en todos los casos. La solución alternativa es asignar al predio un consumo correspondiente a varias unidades de uso de acuerdo a la inspección catastral.

C Incorporación de conexiones clandestinas

(92) El objetivo es que los clandestinos y los usuarios con rehabilitaciones arbitrarias regularicen su situación y sean incorporados a la data para incrementar la facturación de la EPS.

(93) Se recomienda que conexiones clandestinas identificadas se reporten al personal capacitado en la regularización de servicios, para que éste informe a los usuarios sobre las ventajas de su formalización y captará al clandestino realizando el trámite en su propio domicilio. Se le proveerá los formatos y la documentación requerida por la EPS.

(94) Si el clandestino rehúsa a formalizar su situación, será notificado y posteriormente levantada su conexión.

(95) Sobre los procedimientos específicos de regularización de usuarios clandestinos GTZ/PROAGUA, en el marco de la serie Gestión Comercial de las EPS, ha editado un manual que se denomina Módulo II - Regularización Masiva de Clandestinos.

módulo II «regularización masiva de clandestinos

D Tratamiento del caso de reconexiones arbitrarias

(96) Cuando se identifique y se constate una conexión arbitraria se deberá notificar al usuario y activarle los servicios que se encuentran en corte de manera que se actualice su deuda desde el momento en que está registrado el corte hasta la fecha presente. Al mismo tiempo es conveniente que agentes especializados en gestión de cobranza visiten al usuario para informarlo sobre las facilidades que brinda la EPS y para fraccionar su deuda.

(97) Si al mes siguiente el morador incurre en morosidad, será sujeto a un corte más drástico o al levantamiento de su conexión de servicio.

(98) En muchas empresas las tareas de cortes y cobranzas se organizan en oficinas especializadas y separadas. Por lo tanto para lograr un proceso eficiente es necesario una adecuada coordinación y un buen intercambio de información entre ambas oficinas.

RESUMEN

- La información es revisada por los evaluadores de gabinete, quienes indican a los inspectores todos los predios con alta probabilidad de cambio.
- Inspectores Catastrales verifican la información en el campo y notifican a los usuarios sujetos a cambios.
- Si no hay reclamo antes de 30 días, la EPS procederá a ingresar los cambios al Sistema Comercial Informático para que se incluyan en la facturación del mes siguiente.
- Si el usuario presenta reclamo dentro del plazo establecido, se efectúa una nueva inspección catastral.
- Algunos cambios catastrales son inmediatos.

PREGUNTAS

- ¿Cuáles son los procedimientos vigentes en su EPS para ingresar los cambios catastrales al soporte informático?
- ¿Cuál es el procedimiento actual para los reclamos presentados por clientes sujetos a cambios catastrales?

TAREAS

- Calcule el incremento que ha experimentado la facturación de la EPS con los cambios catastrales obtenidos durante el desarrollo del piloto.
- Averigüe la estadística de reclamos comerciales, correspondiente a cambios catastrales y cuántos han sido a favor del usuario.
- Consulte el Módulo 2 de esta serie comercial de manuales que se dedica explícitamente a la regularización de clandestinos.

RECOMENDACIONES

- El área de Atención al Cliente debe contar con un Inspector Catastral dedicado exclusivamente a la atención de reclamos.
- Sugerimos elaborar formatos predefinidos de respuesta a los reclamos comerciales frecuentemente presentados a la Oficina de Atención al Cliente, los cuales deben sustentarse en la base legal de la EPS.
- Recuerde que una notificación injusta hace perder recursos y perjudica la imagen de la EPS.

5

Instrucciones para la Implementación del Proceso

5.1. Prerrequisitos

(99) Es muy recomendable diseñar un **aplicativo informático** que permita realizar el seguimiento del proceso en todas sus fases. Para ello se necesitará contar con un programador especializado quien logra una buena interacción con la base de datos comercial de la EPS. En caso que la EPS no cuente con información comercial y catastral en medios informáticos, el proceso se haría probablemente más lento y demandaría mayor esfuerzo humano.

(100) Antes de elaborar el software resulta necesario contar con los siguientes requisitos: definir la estructura y secuencia del proceso, determinar la información pertinente en cada subproceso, identificar las fuentes y los medios para obtener los datos requeridos, así como definir el tipo, formato y calidad de información que se espera recibir del sistema.

(101) Estos datos no solo conforman la base para la elaboración del software sino también para cualquier solución alternativa provisional, sea un sistema semiautomatizado o un procedimiento netamente manual.

(102) A continuación se recomiendan herramientas para los procesos de seguimiento, a usarse en cualquier modalidad.

5.2. Llenado de la ficha de información catastral

(103) La cantidad de formatos para el recojo de información que se entrega a cada Repartidor de Recibos debe basarse entre el **2**% y **5**% del total de lotes de su zona.

Recuerda el 2.4 Preparacion de materiales y capacitación.

(104) El repartidor llenará estos formatos de acuerdo a la guía del llenado que está en el **Anexo N° 3** y los entregará al departamento de catastro. El destinatario de estas fichas es quien se encarga del mantenimiento y seguimiento del sistema, el evaluador de gabinete.

FORMATO DE INFORMACION CATASTRAL

PLAN 10.000 CONEXIONES

PROAGUA gtz CoTeC 3

Nombre del repartidor: Segundo Jara Arejo | Fecha: 15/07/2004 | DISTRITO: CHICLAYO

CODIGO				Dirección	Cambio de Tipo de Servicio	Cambio de lote	Cambio de conexiones en uso	Clandestinas	Observaciones
7	310	485	0	V. de la Vega 318		X			Electronorte
7	333	350	0	Leonio Prado 465		X			Cabinas de Internet c/baño
7	333	855	0	Av Pedro Ruiz 550			X		Se alquila el 2° y 3° Piso
7	369	415	0	Bolivar 797			X		Casa Subdividida, se atiende de la misma conex.
7	369	–	–	Bolivar 779				X	Tiene agua, activa
7	369	620	-	Pj. Balaresso 557		X			Picantería "BETITO"
3	497	350	0	Av Sta Victoria 170	X				Tiene agua y desague y solo se le fact Agua
3	289	125	0	San Martín 210		X			Edificio en Construcción (5 niveles, tiene agua)
7	361	950	0	9 de Octubre 390		X			Chicheria 2° piso
7	333	1000	0	Av Luis Gonzales 1145		X			Gran Sipan Hotel

Fig. 26: Ficha de preidentificación llenada (ejemplo).

5.3. Ingreso de la información

(105) El Evaluador de Gabinete transcribirá la información entregada por los repartidores de recibos a un formato de ingreso del sistema o una hoja de cálculo. Para optimizar el ingreso este formato será de **similar estructura** que el reporte de campo. Nótese que se ingresa el código del repartidor junto con cada información para luego poder distinguir los datos individualmente.

REPORTE DE REPARTIDORES DE RECIBOS

Nº	Cod. Rep	Código						Dirección	Propie tario	cambio de tipo de servicio	cambio de tarifa	cambio de unidades de uso	clan destino	OBSERVACIONES
		prov	loct	sect	Mz	Lte.	Sub lote							
1	10	01	01	7	310	485	0	Vte. de la Vega 318	Electronorte		X			Electronorte
2	10	01	01	7	333	050	0	Lcio. Pdo 487	Placencia Villa David		X			Venta de computadoras
3	10	01	01	7	333	350	0	Lcio. Pdo 405	Sampén Samillán Luis		X			Cabinas de Internet 401 esq.
4	10	01	01	7	333	800	0	Diego Ferré 568	Vásquez Acuña María			X		4 pisos
5	10	01	01	7	335	855	0	Pedro Ruiz 550	Francisco Díaz Aldana	X				tiene desagüe y no factura
6	10	01	01	7	367	425	0	Bolivar 774	Chávez Meregildo Felipe		X			aserradero Chávez
7	10	01	01	7	367	435	0	Bolivar 774-A	Ocaña Izquierdo Oscar		X			carpintería

Fig. 27: Ficha de reporte de preidentificación (datos digitalizados) da (ejemplo).

5.4. Obtención de la información de la base de datos

(106) Para conocer el estado actual de los servicios del usuario se necesita información adicional desde la base de datos. Esta se obtiene automáticamente por el vínculo del código catastral cuando se ingresen los datos de preidentificación de campo. La información adicional consiste en:

1 Tipos de servicio registrados (agua y/o desagüe).

2 Estado actual de los servicios.

3 Número de unidades de uso asignado al predio.

4 Tipo de tarifa asignado al predio.

5 Existencia y condición del medidor.

INFORMACION DE GABINETE

Nº	Facturación de servicios		UNIDAD DE USO	TARIFA	DESC. TARIFA	CON MEDIDOR	OBSERV. MEDIDOR	EN CORTE O LEVANTADO	
	A	D						A	D
1		X		011	DOM A				
2	X	X		021	DOM B				
3	X	X		011	DOM A				
4	X	X	1	011	DOM A	NO			
5	X	X		021	DOM B				
6	X	X		021	DOM B				
7	X	X		011	DOM A				

Fig. 28: Formato de datos base del gabinete.

(107) Esta información también se encuentra en el recibo, pero **no es recomendable** que el repartidor la recoja desde ahí, pues le demandará mayor trabajo y significaría una mayor fuente de errores. En caso no se implemente un programa informático que permita obtener esta información de forma automática, el Evaluador de Gabinete debe ingresar al sistema a través de los códigos catastrales y rescatar los datos a mano, para luego incertarla a la hoja de cálculo. Como se puede notar, esta tarea dilatará los tiempos innecesariamente por lo que no se considera lo más óptimo.

5.5 Contrastación de la información

(108) La siguiente tarea será **comparar** la información de la base de datos catastral con la información recogida por los Repartidores de Recibos, con la finalidad de detectar probables errores en la recolección de datos en el campo. Para ello se recomienda tener algunas variables de control que permiten depurar los casos que presenten alguna de las siguientes inconsistencias:

Información de los repartidores	Información en la base de datos	Recomendación
Cambio de unidades de uso	Cambio de unidades de uso	Cambio de unidades de uso
Cambio de tarifas	Ya tiene tarifa comercial o industrial.	Depurar del padrón si la tarifa de la base de datos corresponde a la observación del repartidor.
Cambio de tipo de servicio	Ya tiene los dos servicios registrados.	Depurar del padrón
Rehabilitado	Usuarios con servicios en corte o levantados.	Derivar al área de cortes y reconexiones.
Clandestino	Usuario en proceso de regularización Cliente ya registrado	Depurar del padrón
Códigos y direcciones erradas		Depurar

Fig. 29: Casos frecuentes de la contrastación / depuración y su manejo.

(109) Estas comparaciones de control podrán ser realizadas automáticamente a través del **programa de cómputo** o a través de fórmulas en una hoja de cálculo. En caso de no contar con estas herramientas se hará de manera manual, lo que demandará mucho tiempo y dará lugar a errores.

(110) Asimismo será necesario anotar en el sistema las **razones** de la depuración de los datos para poderlas alcanzar a los Repartidores de Recibos junto con su liquidación y evitar la repetición de errores.

La transparencia en la información mantiene la confianza en el sistema por parte de los repartidores.

(111) Después de esta depuración se elaborará **el reporte** para la Verificación de Campo que se hará entrega al Inspector Catastral. Este reporte debe contener en el mismo formato: la información entregada por los Repartidores de Recibos, la información obtenida de la base de datos, así como espacios en blanco para anotar los datos y observaciones.

(112) Estos formatos de verificación de campo deberán **ordenarse** de tal manera que faciliten la labor de inspección catastral como por orden de rutas de lectura o por códigos catastrales.

5.6 Formatos de verificación en campo por Inspector Catastral

(113) El Inspector Catastral durante su inspección llenará el formato de acuerdo a sus criterios y anotará en la casilla de observaciones **su decisión** sea en uno u otro sentido y las razones para ello.

(114) Esto es necesario para poder informar a los Repartidores de Recibos sobre los resultados y transmitir las razones de la no validez de algunas de sus informaciones. Para que ellos puedan controlar los incentivos que les corresponden.

VERIFICACION DE CAMPO

N°	Servicios en uso		NUEVA TARIFA	N-unidades de uso	FECHA	OBSERVACIONES
	A	D				
1			COM II A		12-08-04	NOT. N° 1254
2					12-08-04	No ser amerita un cambio de tarifa, no usa agua para negocio
3			COM I A		12-08-04	NOT. N° 1255, Punto de agua para atención al público
4				2	12-08-04	NOT. N° 1256, Alquila un piso completo a otra familia
5	X	X			12-08-04	Desague Activo, Cambiar servicio : de agua -> agua/desagüe
5			COM I B	2	13-08-04	NOT. N° 1257, Tiene baños para sus trabajadores varios
6					13-08-04	No amerita cambios

Fig. 30: Ejemplo para el formato reporte de verificación llenado por el Inspector Catastral.

(115) Los formatos que llenan en campo los inspectores serán entregados al Evaluador de Gabinete para su ingreso al sistema de seguimiento (aplicativo informático u hoja de cálculo) y así poder calcular: los rendimientos, la eficiencia de los procesos, los incentivos de los repartidores y los aumentos de facturación totales que resultarán de los cambios realizados. Además permitirá llevar el control de las fechas en que deberán ser ingresadas a la base de datos catastral y tengan efectos reales en la facturación.

(116) Estos formatos de seguimiento en todas sus fases deberán ser validados con las personas que los manejan. Se deben recibir continuamente sugerencias para mejorarlos y hacerlos más útiles y prácticos.

5.7. Formatos para el cambio en la base catastral

(117) El Inspector Catastral entregará **una copia** de sus reportes al Jefe del Área Catastral quien autorizará que se efectúen los cambios necesarios en la base de datos catastral dentro de los plazos que establece la ley. (Vea el numeral 4.2 de este módulo)

(118) En este formato se deberán registrar también eventuales casos con reclamos exitosos por parte del usuario posterior a la notificación del Inspector Catastral para de esta manera garantizar la no aplicación de cambios.

5.8. Reporte de liquidación para los Repartidores de Recibos

(119) Los Repartidores de Recibos asumirán su rol en el sistema con interés, siempre y cuando perciban que la administración de la EPS está **cumpliendo** adecuadamente con los pagos de los incentivos fijados.

(120) **La transparencia** de la información ayudará a mantener la confianza en los procedimientos y la seguridad de que la liquidación corresponda a la realidad. Asimismo promoverá un mejor registro de la información al percatarse de las observaciones.

(121) Además al conocer las observaciones de gabinete o del Inspector Catastral, los Repartidores de Recibos tendrán la oportunidad de evaluarlas y oponerse al identificar **información no validada** que ellos consideren correcta. Este caso se puede dar por dos motivos:

- Los Inspectores Catastrales pueden haber recibido incentivos por parte de los **usuarios** para considerar infundada la información.
- Los repartidores pueden haber basado su información en observaciones o indicios que **no han transmitido** a través de su formato de información y el inspector no ha podido percatarse de ellos.

(122) En cualquiera de los dos casos es útil que los repartidores sean informados para poder **reiterar su información** con mayor claridad, y así disminuir la ocurrencia de estos en el futuro.

RELACION DE REPARTIDORES		IDENTIFICADAS					VERIFICADOS				
Cód.	Nombre y Apellido	cambio de tipo de servicio	cambio de tarifa	cambio de unidades de uso	clandest.	TOTAL	cambio de tipo de servicio	cambio de tarifa	cambio de unidades de uso	clandest.	TOTAL
10	Segundo Jara Asenjo	6	74	52	4	136	6	74	47	4	131
11	Edguer Sampén Jimenez	0	4	17	20	41	0	4	16	19	39
12	Francisco Ternero Llontop	3	24	30	2	59	3	24	9	2	38
13	Nolberto Enriquez	0	11	1	0	12	0	11	0	0	11
14	Juan Pinillos Velasquez	0	52	49	1	102	0	50	20	1	71
15	Miguel A. Vera Diaz	0	34	0	1	35	0	34	0	1	35
		9	199	149	28	385	9	187	92	27	325

RELACION DE REPARTIDORES		INFORMACION EFECTIVA					
Cód.	Nombre y Apellidos	cambio de tipo de servicio	cambio de tarifa	cambio de unidades de uso	clandest.	TOTAL	monto incentivo s/.
10	Segundo Jara Asenjo	4	34	19	0	57	72.00
11	Edguer Sampén Jimenez	0	1	3	9	13	13.50
12	Francisco Ternero Llontop	2	10	5	0	17	21.00
13	Nolberto Enriquez Fuentes	0	4	0	0	4	6.00
14	Juan Pinillos Velasquez	0	13	12	2	27	32.50
15	Miguel A. Vera Diaz	0	14	0	0	14	21.00
		6	76	39	11	132	166.00

Fig. 31: Modelo de resumen del reporte de liquidación.

(123) Para el cálculo de la liquidación de los repartidores se deberá verificar si la información que ellos proporcionaron generó **un cambio favorable** para la facturación de la EPS. Esta liquidación de incentivos debe hacerse mensualmente para mantenerlos motivados en sus labores.

(124) El reporte de liquidación para los repartidores de recibos debe incluir **todas las informaciones** alcanzadas por ellos y las respectivas observaciones del Evaluador de Gabinete y del Inspector Catastral. Así tendrán conocimiento de cada una de las informaciones: si ha sido depurada en gabinete, si ha sido considerada infundada por el inspector catastral, o ha sido una información válida. Un ejemplo de reporte final se ve en el **Anexo N° 7.**

(125) Se reitera que es conveniente **automatizar** estas tareas para garantizar la fiabilidad, precisión y rapidez de los cálculos.

RESUMEN

- En la fase de contrastación / depuración se filtran sólo los casos que deben someterse a un cambio.
- El jefe del área es la última instancia y toma la decisión definitiva sobre el cambio.

PREGUNTAS

- ¿Cómo se registran actualmente los cambios catastrales en su EPS, manualmente (elaborando fichas catastrales) o sólo ingresando datos al sistema informático comercial?
- ¿Cuáles han sido los reclamos presentados con mayor frecuencia por los clientes durante la implementación de la fase piloto? ¿Cuántos han sido a favor del usuario?
- ¿Si usted fuese el repartidor, qué informaciones desearía tener sobre los casos reportados que no se someten a un cambio catastral?

TAREAS

- Calcule el costo/beneficio de la EPS para la implementación del Sistema de Actualización Dinámica Catastral, comparando sólo la liquidación de los repartidores con el incremento de la facturación mensual.

RECOMENDACIONES

- Elaborar un aplicativo informático vinculado con la base de datos de la EPS y automatizar la extracción de estos datos para poder trabajar con mayor eficiencia.
- En la ficha de preidentificación digitalizada se debe anotar el repartidor respectivo, quien aportó los datos para futuras gestiones.
- Con cada caso depurado del padrón se reduce la bonificación de los repartidores, por lo cual deben hacerse bien transparente. Esto afecta mucho a la motivación de los mismos.

6

Instrucciones para el Seguimiento y Control de los Resultados

6.1. Justificación

(126) Una vez efectuados los cambios en los sistemas catastrales y de facturación, tendrá que hacerse **una evaluación** de los impactos de las medidas, los rendimientos y eficiencia de los agentes que participan como repartidores de recibos, inspectores catastrales y personal de gabinete. Además de ello se evaluará el comportamiento de aquellos usuarios que han sido sujetos a algún tipo de modificación catastral, tanto en lo que se refiere a reclamos originados como en cumplimiento de los pagos.

(127) De esta manera existirá información oportuna para cada medida que permita tomar decisiones **para mejorarla** en los aspectos que sean necesarios y demostrar su eficacia ante niveles jerárquicos superiores de la empresa.

(128) En este acápite no se pretende detallar un plan de evaluación y seguimiento ya que sería demasiado ambicioso e incluso no aplicable para todos los usuarios de este manual, así que daremos solamente algunas **consideraciones** sobre los aspectos que consideramos importantes para este análisis sugerido.

6.2. Información necesaria para el análisis

(129) Es recomendable que el responsable de este análisis **sea el jefe** de la oficina de catastros o alguien que él encargue, ya que es quien directamente tomará decisiones e implementará mejoras de acuerdo a las estadísticas procesadas.

(130) El analista deberá proveerse de la información que corresponde a todas las fases del proceso:

- El recojo de información en campo.
- Depuración en gabinete.
- Inspección catastral.
- Reclamos producidos.
- Resultado sobre esos reclamos.
- Cambios realizados.

(131) El nivel de la información en lo posible debe ser detallado y en formato digital (hojas de cálculo o bases de datos) para facilitar el análisis.

6.3. Análisis de la información

(132) Con estos datos se procederá a elaborar **cuadros estadísticos** entre los cuales sugerimos los siguientes:

- Determinar en qué **sectores** de la ciudad ha aumentado o disminuido la brecha entre la facturación y la cobranza producto de los cambios catastrales.

Un muestreo representativo cada 6 meses

(133) Este dato será importante para saber si existen efectos negativos de **incremento de morosidad** por causa de aumentar la facturación de los usuarios a raíz de la actualización catastral. Para ello se considera suficiente hacer un muestreo representativo cada seis meses entre los usuarios que han sido objeto de algún cambio catastral.

(134) A través del historial de pago se compara el factor de morosidad de ellos con el factor de morosidad promedio de la empresa verificando si existe una diferencia significativa entre los dos. Si es posible se deberá comparar esos factores con la situación de seis meses atrás, tanto de promedio como de los mismos usuarios muestreados.

(135) De encontrarse que aquellos **cambios catastrales** aumentan la morosidad se debe, para minimizar este efecto negativo, intensificar la comunicación con el usuario en el momento de la notificación y de la realización del cambio.

Determinar el nivel de eficiencia de la toma de información de campo (por los Repartidores de Recibos).

(136) Para la medición de este nivel de eficiencia se sugiere como primer indicador el **porcentaje** de informaciones proporcionadas sobre el total de predios en el sector intervenido. Esto indicará la dedicación e interés que el informador de campo tiene y permite detectar a los trabajadores que no aportan información significativa.

(137) Un segundo indicador, tal vez más importante que el primero, es el porcentaje de informaciones que finalmente **resultan en un cambio** catastral sobre el total de las informaciones proporcionadas por el informador. Estos porcentajes de eficiencia deberán ser calculados mensualmente para medir su evolución.

Determinar el nivel de eficiencia de los Inspectores Catastrales.

(138) Un indicador de la fiabilidad de la inspección catastral será el porcentaje de **los reclamos** que han resultado a favor del usuario. Si un Inspector Catastral notifica a un usuario, indicando un cambio de algún dato catastral y luego del reclamo resulta incorrecto, evidentemente está cometiendo errores de apreciación. Para hacer esta verificación deberá incluirse en las hojas de seguimiento una columna en donde se marcan los casos de reclamos atendidos a favor del usuario.

(139) Otro factor de eficiencia que se puede evaluar es el **tiempo promedio** empleado por un Inspector Catastral para visitar el padrón que le han entregado, calculando por ejemplo una cantidad de predios visitados por día.

Demostrar la validez de la operación desde un punto de vista económico.

(140) Un indicador globlal es el cálculo económico del incremento en la facturación gracias a los cambios catastrales realizados en comparación con los gastos mensuales que genera la actualización dinámica de catastro para la EPS, teniendo en cuenta las remueraciones al personal que interviene (Repartidores de Recibos, personal de gabinete, Inspectores Catastrales, etc.) De esta manera se demostrará siempre **la rentabilidad** del mecanismo implementado.

6.4. Decisiones a tomar según realidad específica de la EPS

(141) En función de los análisis realizados el responsable del área de catastro podrá determinar cuáles son los aspectos del proceso que necesitan ser ajustados o quiénes son las personas que intervienen en el proceso sin aportar a los resultados esperados.

(142) A partir de esto también podría sugerirse el refuerzo de algunas etapas, como por ejemplo la información a los usuarios notificados cuando se presentan muchos reclamos o morosidad posterior al cambio, o aumento de personal en inspección catastral o personal de gabinete cuando se observe que los plazos de verificación y proceso son muy largos.

RESUMEN

- Toda maquinaria requiere un mantenimiento.
- Para medir los impactos del sistema se analiza los resultados de todo el proceso.
- Se verifica el rendimiento y la eficiencia de la estructura y del personal.
- Se analizan efectos según sectores de servicio, repartidores y intervalos temporales.
- Se decide sobre posibles modificaciones en base de su efecto positivo para la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se debe analizar los resultados por lo menos cada 6 meses.
- Mientras no se controlan los efectos, se pierde el efecto de la posible mejora.
- Cuadros estadísticos facilitan la comparación.
- Posibles rubros son:
  - El presupuesto del área.
  - El numero de personal.
  - La calificación del personal.
  - La comunicación con el usuario.
- Los rendimientos del personal deben ser analizados en función del crecimiento poblacional e industrial de la zona asignada, ya que pueden ser mal interpretados por el analista.

Anexos

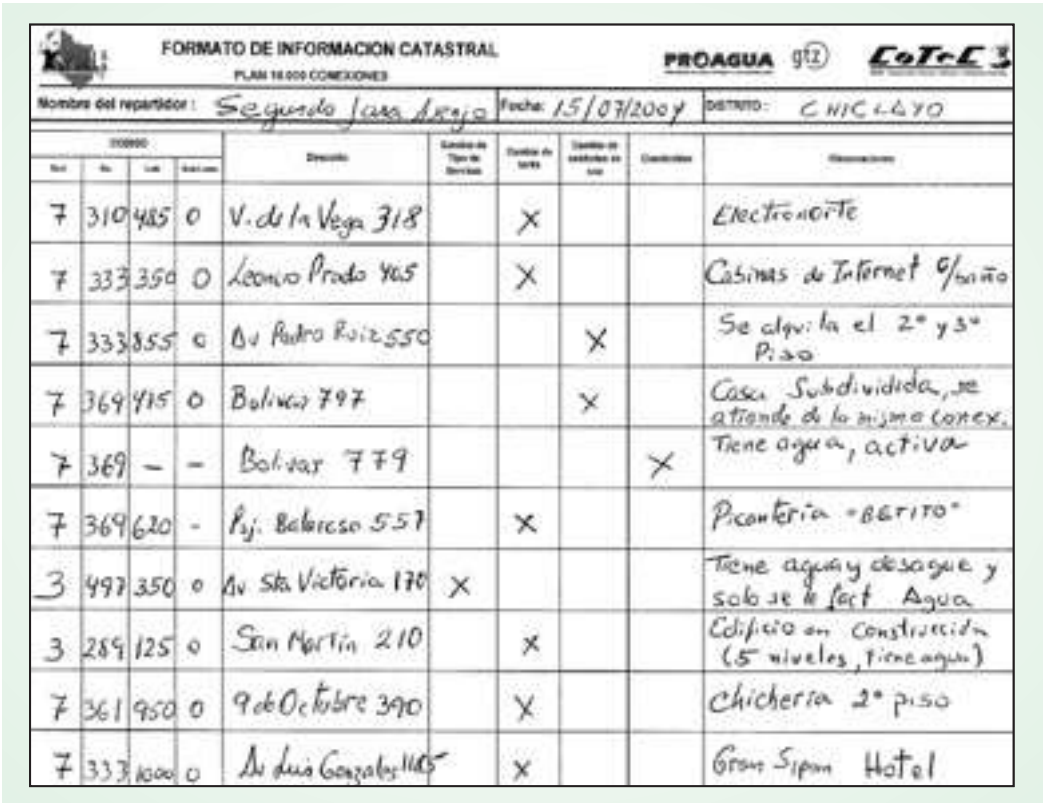
ANEXO 1	Estructura Tarifaria para el Servicio de Agua Potable
ANEXO 2	Formato de Información Catastral
ANEXO 3	Guía para el Llenado de los Formatos de Información Catastral
ANEXO 4	Modelo de Recibos de Servicios
ANEXO 5	Modelo de los Formatos de Seguimiento de los Procesos
ANEXO 6	Modelo Sugerido de Notificación
ANEXO 7	Ejemplo de Reporte Final para Repartidores
ANEXO 8	Formato de Planificación del Módulo
ANEXO 9	Resolución de Superintendencia 1179-99-SUNASS "Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado"
ANEXO 10	Clasificación de las Unidades de uso por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (CUU)

ANEXO N° 1
Estructura Tarifaria para el Servicio de Agua Potable
Cuadro Comparativo de Consumo

CATEGORIA	CODIGO TARIFA	DESCRIPCION DEL CODIGO	CONSUMO MINIMO CON MEDIDOR (m3)	ASIGNACION DE CONSUMO SIN MEDIDOR (m3)	RANGOS DE CONSUMO (m3)	TARIFA (S/./ m3)
DOMESTICA	011 - 081	DOM A	8	20	0 a 20	0.5974
	021	DOM B		30	21 a más	1.1948
COMERCIAL	161	COM I A	14	3	0 a 35	1.0213
	091	COM II A		45	36 a más	1.7435
	171	COM I B		60		
	101	COM II B		95		
	301	COM III A		100		
	311	COM III B		200		
ESTATAL	371	EST II A		100	0 a 50	0.5974
	381	EST II B		200	51 a más	1.1948
	441	EST I A		50		
	451	EST I B		100		
SOCIAL	581	SOC A	4	10	0 a 10	0.1804
	591	SOC B		20	11 a más	0.3607
INDUSTRIAL	711	IND A	40	100	0 a más	3.5209
	721	IND B		200		

Estructura Tarifaria de EPSEL S.A. de Lambayeque

ANEXO N° 2
Formato de Identificación de Información Catastral



FORMATO DE INFORMACION CATASTRAL

PLAN 18.000 CONEXIONES

PROAGUA GTZ CoTeC 3

Nombre del repartidor: Segundo Jara Arroyo | Fecha: 15/07/2004 | DISTRITO: CHICLAYO

				Dirección					
7	310	485	0	V. de la Vega 318		X			Electronorte
7	333	350	0	Leonio Prado 405		X			Cabinas de Internet c/baño
7	333	855	0	Av Pedro Ruiz 550			X		Se alquila el 2° y 3° Piso
7	369	415	0	Bolivar 797			X		Casa Subdividida, se atiende de la misma conex.
7	369	–	–	Bolivar 779				X	Tiene agua, activa
7	369	620	-	Psj. Balcoso 557		X			Picantería "BETITO"
3	497	350	0	Av Sta Victoria 170	X				Tiene agua y desagüe y solo se le fact Agua
3	289	125	0	San Martín 210		X			Edificio en construcción (5 niveles, tiene agua)
7	361	950	0	9 de Octubre 390		X			Chicheria 2° piso
7	333	1000	0	Av Luis Gonzales 1105		X			Gran Sipan Hotel

Reproducción de un formato llenado por un Repartidor de Recibos en la Empresa EPSEL S.A. Julio 2004

ANEXO N° 3
Guía para el Llenado de Formato de Identificación de Información Catastral

PLAN «10,000» CONEXIONES
Fase Piloto del Programa de «Actualización Dinámica Catastral»
GUIA PARA LLENADO DEL «FORMATO DE INFORMACION CATASTRAL»

INTRODUCCIÓN:

El programa de "Actualización Dinámica Catastral" tiene por objeto la permanente actualización de la información catastral de los usuarios de la empresa EPSEL S.A., y que repercutirá en la disminución de las pérdidas comerciales, aumentando la facturación y recaudación de la Empresa.

En julio se implementará una fase piloto en los sectores **1, 3 y 7 de Chiclayo** y en el distrito **Pimentel**. En base a los resultados de esta fase se ampliará esta actividad a partir de agosto.

LABOR DE LOS REPARTIDORES DE RECIBOS

Teniendo en cuenta que los Repartidores de Recibos son personal de EPSEL que están mensualmente en contacto directo con todos los usuarios de los servicios de agua y alcantarillado, estos trabajadores son los más indicados para alcanzar a la oficina de catastro información útil para efectuar actualizaciones en las fichas catastrales de los usuarios.

Estas informaciones se recolectarán en el mismo momento que el repartidor esté distribuyendo los recibos correspondientes a su sector. Las informaciones se registrarán en unas fichas denominadas **"FORMATOS DE INFORMACIÓN CATASTRAL".**

INDICACIONES PARA EL LLENADO DE LOS FORMATOS

Datos Iniciales : Para efectos de control e identificación de la información se deberá escribir en la parte superior de cada ficha el nombre completo del repartidor así como el distrito que corresponde.

Llenado de la Información: Solamente se llenará la información de los usuarios cuando se observe en campo que existe alguna **situación** que no concuerde con la información del recibo del usuario y que permita el aumento de su facturación.

En el **formato** entregado se han considerado cinco situaciones diferentes que podrán ser anotadas con un aspa (X) en el recuadro correspondiente. Estas cinco situaciones son:

1. Cambio de Tipo de Servicio: Cuando en el recibo se nota que se está facturando solo uno de los servicios pero se observa en campo que el predio tiene los dos servicios.

2. Cambio de Tarifa: Cuando en campo se observa que el predio desarrolla una actividad diferente a la que está consignada en su recibo. Por ejemplo:

a) Cuando el recibo indica una categoría Domestica pero se observa que se trata de un **local comercial, industrial o estatal**, con presencia de un punto de agua en el negocio o resulta evidente que utiliza el agua para su negocio

b) Cuando el recibo indica una categoría comercial pero se observa que se trata de un **local industrial** con uso de agua para su negocio.

Local Comercial: restaurante, cantina, cabinas de internet, colegios privados, baños públicos en galerías comerciales, viviendas o edificios en construcción.

Local Industrial: fábricas,

Local Estatal: colegios nacionales, instituciones públicas.

3. Cambio de Unidades de Uso: Cuando se observa que el predio está subdividido en dos o más partes, o tiene varias plantas con departamentos independientes.

4. Clandestino: Cuando se encuentra un predio con conexión de agua o alcantarillado al que no se le está facturando los servicios.

5. Arbitrario: Cuando se encuentra un predio con conexión de agua o alcantarillado a pesar de haber sido cortado por la empresa.

*El Repartidor de Recibos que observe que un predio tiene una o más de las situaciones anteriores anotará en el **FORMATO** el código catastral del usuario (de acuerdo al recibo), su Dirección exacta (Calle / número o manzana / lote), se marcará con un aspa (X) en una o más de las cuatro casillas de acuerdo a la situación que han detectado y escribirá en la Casilla Observaciones algún comentario útil que sustente o describa la situación encontrada.*

Los FORMATOS serán alcanzados a la Oficina de Catastro de Clientes para su verificación.

Incentivos: Cuando la información alcanzada por los repartidores es confirmada por el área de catastro y tiene por efecto el aumento de la facturación para el usuario se beneficiará con incentivos a los Repartidores por cada información confirmada, de la siguiente manera:

Cambio de Tipo de Servicio	S/. 0.50 por información confirmada
Cambio de Tarifa	S/. 1.50 por información confirmada
Cambio de unidades de uso	S/. 1.00 por información confirmada
Clandestino / Arbitrario	S/. 1.00 por información confirmada

Estos incentivos serán válidos para esta fase piloto (julio) y podrán ser modificados para los próximos meses.

Nota: De acuerdo a la experiencia realizada en Chiclayo, se recomienda que los incentivos sean el doble que será un premio más justo por la información.

PLAN «10,000» CONEXIONES

Fase Piloto del Programa de «Actualización Dinámica Catastral»

OBSERVACIONES ADICIONALES PARA LLENADO DEL «FORMATO DE INFORMACIÓN CATASTRAL»

INTRODUCCIÓN

En el periodo del reparto de recibos durante julio y agosto de 2004 se ha realizado el recojo de información de actualización catastral a través del llenado de «Formatos de Información Catastral».

RECOMENDACIONES

En general los resultados logrados en esta fase han sido exitosos, sin embargo creemos necesario realizar algunas recomendaciones que ayudarán a mejorar la calidad de la información recogida por los repartidores de recibos y que minimizarán los trabajos de campo de los inspectores catastrales.

Las principales observaciones son:

1. Toda información se debe entregar a tiempo, ya que se pierde tiempo para hacer luego el procesamiento y verificacion.

2. En el caso de usuarios clandestinos, colocar el código que le corresponde al sector y manzana, que se puede saber de acuerdo a los códigos de los vecinos. Además, precisar la dirección del lote o las referencias para su fácil ubicación.

3. Para los clandestinos indicar cual de los dos servicios se ha encontrado evidencia de estar activo.

4. En la casilla observaciones se deberá colocar siempre la información relevante que sea la causa de la anotación. Se ha encontrado muchas fichas sin información alguna en esta casilla lo que dificulta las labores de inspección catastral.

5. Para el caso de cambio de unidades de uso se deberá verificar en el recibo que el predio no tenga medidor o que no se le este facturando las unidades de uso que corresponden.

6. Asimismo para el caso de unidades de uso hay que registrar los predios que presentan evidencia de subdivisiones ya sea en uno o más pisos o subdivisiones horizontales. No todas las casas de dos o tres pisos tienen varias familias. El hecho que una casa sea muy grande no significa que le correspondan dos unidades de uso.

Cuando sea el caso de alquileres anotar cuando se nota que el alquiler es de una parte de la casa y en la otra viven otras familias. Si el alquiler es por toda la casa entonces solo corresponde una sola unidad de uso, en este caso no anotar.

7. Para el caso de cambio de tipo de servicio, anotar en las observaciones cual de los servicios se ha encontrado.

NOTA: En el formato de recojo de datos se ha aumentado una casilla con el título **«otros»**. En esta casilla se marcará «X» cuando se encuentre alguna situación no contemplada que también amerite cambio catastral, lo cual debe estar claramente escrito en la casilla de observaciones. Se podrá anotar por ejemplo estos casos:

1.- Casas o locales con medidor que tengan lecturas muy bajas en comparación con el tamaño o uso del predio. (Solo anotar los casos muy evidentes y donde se sepa que tiene otra conexión no registrada o manipulación del medidor).

2.- Predios donde se les facture como conexión de fi» y se sepa que tienen conexión de fl», 1" o mayor.

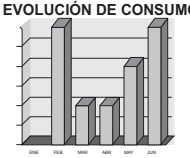
ANEXO N° 4
Modelo de Recibo de una Facturación de Servicios

ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A.
R.U.C Nº 20103446591

Código Inscripción **1-1-1-283-800-211** (*) 18 01 01461281
Periodo **SETIEMBRE 2004** Número de Recibo 1-11163025-83

Nombre: **AGUIRRE GONZALES JULIO C.**
Dirección: AV. MIGUEL GRAU 350-211
Urb. ZON CERCADO DE CHICLAYO
R.U.C. Ruta: 1 1 1 40 199 Tarifa: DOM A

EVOLUCIÓN DE CONSUMOS



Periodo Consumo: AGOSTO 2004

Medidor	Periodo	Lecturas Cod.	
Nro **03-1131960**	**17/07/04**	Anterior:	**3**
Consumo **3**	**17/08/04**	Actual:	**6 0**

DESCRIPCIÓN DE CONCEPTOS		NO IMPONIBLE	IMPORTE
001	SERVICIO DE AGUA		478
001	SERVICIO DESAGUE		215
837	INTERESES Y MORA	0.03	
		0.03	
		8.30	
SUBTOTAL		8.33	6.93
I.G.V.			1.31
Redondeo			0.03
TOTAL A PAGAR			**S/.*****16.60**

Número de meses de deuda 1
SUJETO A CORTE

SU CODIGO ANTERIOR ES:
1. 1. 8. 59.1170. 0

SON: DIECISEIS CON 60/100 NUEVOS SOLES

ESTIMADO USUARIO: nuestro objetivo es atenderlo cada dia mejor con nuestros servicios. vista nuestra Página Web: www.epsel.com
(*) Ahora sus pagos pueden efectuarse al Banco de Crédito y via internet en la pagina: www.viabcp.com

FECHA DE EMISIÓN 01/09/04 ÚLTIMO DÍA DE PAGO 20/09/04

ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A.
R.U.C Nº 20103446591

Código **1-1-1-283-800-211** Inscripción (*) 18 01 01461281

CODIGO ANTERIOR: **1. 1. 8.69.1170 0** Nombre: **AGUIRRE GONZALES JULIO C.**

FECHA DE EMISIÓN	ÚLTIMO DÍA DE PAGO	SETIEMBRE 2004	1-11163025-83
01/09/04	20/09/04	**TOTAL A PAGAR**	**S/.*****16.60**

DIECISEIS CON 60/100 NUEVOS SOLES

ANEXO N° 5
Modelo de los Formatos de Seguimiento de los Procesos

ACTUALIZACION DINAMICA CATASTRAL : FASE PILOTO

: Chiclayo - Sectores 1, 3 y 7

: Julio de 2004

FECHA DE VERIFICACION : 15 / 07 / 04

														INFORMACION DE GAVINETE									VERIFICACION DE CAMPO					
N°	Cod Rep	CODIGO						DIRECCION	PROPIETARIO	Cambio de Tipo de Servicio	Cambio de Tarifa	Cambio de Unidades de Uso	Clandestino	OBSERVACIONES	Facturación de Servicios		Unidad Uso	Tarifa	Desc Tarifa	Con medidor	Observacion Medidor	En Corte o levantado		Servicios en Uso		Nueva Tarifa	N° Unidades de Uso	Observaciones	Reclamo a favor del Usuario
		Prov.	Loc.	Sect.	Mz.	Lote	Sub-Lotes								A	D						A	D	A	D				
1	10	01	01	7	310	00485	0	V. de la Vega 318	Electronorte		x			Electronorte		x		011	DOM A										
2	10	01	01	7	333	050	0	Leoncio Prado 487	Placencia Villalobos David		x			Venta de Computadores	x	x		021	DOM B										
3	10	01	01	7	333	0350	0	Leoncio Prado 405	Sampen Samillan Luis		x			Cabinas de Internet (401) esq	x	x		011	DOM A										
4	10	01	01	7	333	0800	0	Diego Ferré 568	Vasquez Acuña Maria Isabel			x		4 pisos	x	x	1	011	DOM A	no	Retir. 31/07/01								
5	10	01	01	7	335	0855	0	Av. Pedro Ruiz 550	Francisco Diaz Aldana		x			Lubricentro Balarezo	x	x		021	DOM B										
6	10	01	01	7	367	0425	0	Bolivar 774	Chavez Meregildo Felipe		x			Aserradero Chavez	x	x		021	DOM B										
7	10	01	01	7	367	0435	0	Bolivar 774-A	Ocaña Izquierdo Oscar		x			Carpinteria	x	x		011	DOM A										
7	10	01	01	7	369	0475	0	Bolivar 797	Ramirez S Virginia			x		casa Subdividida	x	x	1	011	DOM A	si									
8	10	01	01	7	369	00	-	Bolivar 779					x	Desague Operativo				0											
9	10	01	01	7	369	025	0	Psje Balarezo 557	Luna Tacanga Alberto			x		Picanteria Betito	x	x	1	091	CO II A	no	Retir. 10/02/03								
10	10	01	01	7	369	0125	0	Psje Balarezo 511	Inoquio Castro Florencio			x		4 pisos/Alquiler de cuartos	x	x	1	011	DOM A	no									
11	10	01	01	7	365	0395	0	Psje Balarezo 592/96	Balarezo Samame Gina		x			Maviplac - Chiclayo	x	x		011	DOM A										
12	10	01	01	7	365	0600	0	Simón Bolivar 759	Diaz Aleman Blanca		x			Carpinteria	x	x		011	DOM A										
13	10	01	01	7	337	0575	0	Simón Bolivar 673	Castaneda De Zuniga G		x			Factoria Risco	x	x		011	DOM A										
14	10	01	01	7	319	0175	0	Leoncio Prado 326	Rodas Vasquez Dorila			x		casa Subdividida	x	x	1	011	DOM A	no									
15	10	01	01	7	331	050	0	Leocio Prado 379	Falen Sampen Timoteo		x			Paga Soc-A	x	x		581	SOC A										
16	10	01	01	7	365	025	0	Av. Pedro Ruiz 487	Vasquez Flores Aristides		x			Restaurante 1° piso alquilado/2° piso dueña	x	x		021	DOM B										
17	10	01	01	7	365	0125	0	Av. Pedro Ruiz 401	Lizana Aldaz Fanny K.		x			Construcción 1°, 2° y 3° piso	x	x		011	DOM A										
18	10	01	01	7	369	0150	0	San Martin 800	Inoquio Castro Judy		x			Internet y alquiler de cuartos (4 pisos)	x	x		011	DOM A										

Ejemplo de un Padrón de Verificación para las Inspecciones Catastrales (Epsel S.A. Agosto de 2004)

ACTUALIZACION DINAMICA CATASTRAL : FASE PILOTO

Distrito: Chiclayo - Sectores 1, 3 y 7

Fecha: Julio de 2004

Nomb. Inspector:

															INFORMACION DE GABINETE													VERIFICACION DE CAMPO								
N°	Cod Rep	CODIGO						DIRECCION	PROPIETARIO	Cambio de Tipo de Servicio	Cambio de Tarifa	Cambio de Unidades de Uso	Clandestino	Rehabilitaciones	OBSERVACIONES	Tipo Servic.	Facturación de Servicios		Tarifa	Desc Tarifa	Unidad de Uso	Con medidor	Observacion Medidor	En Corte		Levantado		Servicios en Uso		Nueva Tarifa	Desc Tarifa	Nº Unidades de Uso	Arbitrario	Nº Unidades de Uso	Observaciones	Reclamo a favor del Usuario
		Prov	Loc	Sect	Mz.	Lote	Sub-Lotes										A	D						A	D	A	D	A	D								
1	10	01	01	7	310	00485	0	V. de la Vega 318	Electronorte		x				Electronorte	3		x	011	DOM A	1									301	COM III A			1	Not 4270	-
2	10	01	01	7	333	050	0	Leoncio Prado 487	Placencia Villalobos David		x				Venta de Computadores	1	x	x	021	DOM B	1									171	COM I B			1	Not 4271	-
3	10	01	01	7	333	0350	0	Leoncio Prado 405	Sampen Samillan Luis		x				Cabinas de Internet (401) esq	1	x	x	011	DOM A	1									161	COM I A			1	Not 4272	SI
4	10	01	01	7	333	0800	0	Diego Ferré 568	Vasquez Acuña Maria Isabel			x			4 pisos	1	x	x	011	DOM A	1	no	Retir. 31/07/01											1	Habita 1 familia	-
5	10	01	01	7	335	0855	0	Av. Pedro Ruiz 550	Francisco Diaz Aldana		x				Lubricentro Balarezo	1	x	x	021	DOM B	1									171	COM I B			1	Not 4280	-
6	10	01	01	7	367	0425	0	Bolivar 774	Chavez Meregildo Felipe		x				Aserradero Chavez	1	x	x	021	DOM B	1													1	S/P NA	-
7	10	01	01	7	367	0435	0	Bolivar 774-A	Ocaña Izquierdo Oscar		x				Carpinteria	1	x	x	011	DOM A	1													1	S/P NA	-
8	10	01	01	7	369	0475	0	Bolivar 797	Ramirez S Virginia			x			casa Subdividida	1	x	x	011	DOM A	1	si												1	Ya tiene medidor	-
9	10	01	01	7	369		-	Bolivar 779					x		Desague Operativo																			1		-
10	10	01	01	7	369	025	0	Psje Balarezo 557	Luna Tacanga Alberto			x			Picanteria Betito	1	x	x	091	COM II A	1	no	Retir. 10/02/03											1	Ta paga tarifa COM II A	-
11	10	01	01	7	369	0125	0	Psje Balarezo 511	Inoquio Castro Florencio			x			4 pisos/Alquiler de cuartos	1	x	x	011	DOM A	1	no												1	Habita 1 familia	-
12	10	01	01	7	365	0395	0	Psje Balarezo 592/96	Balarezo Samame Gina		x				Maviplac - Chiclayo	1	x	x	011	DOM A	1									091	COM II A			1	Not 4278	-
13	10	01	01	7	365	0600	0	Simón Bolivar 759	Diaz Aleman Martha Blanca		x				Carpinteria	1	x	x	011	DOM A	1													1	S/P NA	-
14	10	01	01	7	337	0575	0	Simón Bolivar 673	Castaneda De Zuniga Genar		x				Factoria Risco	1	x	x	011	DOM A	1									161	COM I A			1	Not 4276	-
15	10	01	01	7	319	0175	0	Leoncio Prado 326	Rodas Vasquez Dorila			x			casa Subdividida	1	x	x	011	DOM A	1	no												1	Paga cod 1.1.7.319.200	-
16	10	01	01	7	331	050	0	Leocio Prado 379	Falen Sampen Timoteo		x				Paga Soc-A	1	x	x	581	SOC A	1													1	Carta 234-01-epsel sa GG	-
17	10	01	01	7	365	025	0	Av. Pedro Ruiz 487	Vasquez Flores Aristides		x				Restaurante 1° piso alquilado/2° piso dueña	1	x	x	021	DOM B	1													1	NA Paga Convenio	-
18	10	01	01	7	365	0125	0	Av. Pedro Ruiz 401	Lizana Aldaz Fanny K.		x				Construcción 1°, 2° y 3° piso	1	x	x	011	DOM A	1													1	Ya pago Tar Com por construcc	-

Ejemplo de un Padrón de Final Resumen con los resultados de Inspecciones Catastrales (Parte 1)

								VERIFICABLES					ACTUALIZACION CATASTRAL								DESPUES DE ACTUALIZAR								LIQUIDACION DE INFORMADORES					Incremento de Facturación mensual	
N°	Cod Rep	CODIGO						Medidor	Unidades de uso	Otros	Verficables		Clandestinos		Cambio de Tipo de Servicio		Cambio de Tarifa	Cambio de Unidades de Uso	Arbitrario	Clandestino	Facturación de Servicios		Unidad Uso	Tarifa	Desc Tarifa	En Corte		Cambio de Tipo de Servicio	Cambio de Tarifa	Cambio de Unidades de Uso	Clandestino o arbitrarios	TOTAL	Facturacion Anterior	Facturacion actual
		Prov.	Loc.	Sect.	Mz.	Lote	Sub-Lotes						A	D	A --> A/D	D --> A/D					A	D				A	D							
1	10	01	01	7	310	00485	0	1	1	1	1	1					x					x	1	301	COM III A				1.5			1.5	5.38	67.08
2	10	01	01	7	333	050	0	1	1	1	1	2					x				x	x	1	171	COM I B				1.5			1.5	34.65	115.03
3	10	01	01	7	333	0350	0	1	1	1	1	3					x				x	x	1	161	COM I A				1.5			1.5	17.32	51.83
4	10	01	01	7	333	0800	0	1	1	1	1	4									x	x	1	011	DOM A							0	17.32	17.32
5	10	01	01	7	335	0855	0	1	1	1	1	5					x				x	x	1	171	COM I B				1.5			1.5	34.65	115.03
6	10	01	01	7	367	0425	0	1	1	1	1	6									x	x	1	021	DOM B							0	34.65	34.65
7	10	01	01	7	367	0435	0	1	1	1	1	7									x	x	1	011	DOM A							0	17.32	17.32
8	10	01	01	7	369	0475	0	0	1	1	0	7									x	x	1	011	DOM A							0	17.32	17.32
9	10	01	01	7	369		-	1	1	1	1	8											1									0	0.00	0.00
10	10	01	01	7	369	025	0	1	1	1	1	9									x	x	1	091	COM II A							0	77.11	77.11
11	10	01	01	7	369	0125	0	1	1	1	1	10									x	x	1	011	DOM A							0	17.32	17.32
12	10	01	01	7	365	0395	0	1	1	1	1	11					x				x	x	1	091	COM II A				1.5			1.5	17.32	77.11
13	10	01	01	7	365	0600	0	1	1	1	1	12									x	x	1	011	DOM A							0	17.32	17.32
14	10	01	01	7	337	0575	0	1	1	1	1	13					x				x	x	1	161	COM I A				1.5			1.5	17.32	51.83
15	10	01	01	7	319	0175	0	1	1	1	1	14									x	x	1	011	DOM A							0	17.32	17.32
16	10	01	01	7	331	050	0	1	1	1	1	15									x	x	1	581	SOC A							0	2.62	2.62
17	10	01	01	7	365	025	0	1	1	1	1	16									x	x	1	021	DOM B							0	34.65	34.65
18	10	01	01	7	365	0125	0	1	1	1	1	17									x	x	1	011	DOM A							0	17.32	17.32

Ejemplo de un Padrón de Final Resumen con los resultados de Inspecciones Catastrales (Parte 2)

ANEXO N° 6
Modelo de Notificación

NOTIFICACIÓN **N° 007551**

Código Catastral:
Nombre:
Dirección:
Asunto:

Habiéndose constatado que el servicio de agua potable de la dirección arriba indicada es destinado para fines y usos diferentes a lo solicitado inicialmente a la empresa, se le expide la presente.
En consecuencia, a partir de la fecha, de conformidad con nuestro Reglamento de Prestación de Servicio, aprobado por Resolución de Intendencia N° 015–97-SUNASS-INF, su tarifa de agua potable será clasificada en una categoría Superior.

V° B° Firma del Inspector
Chiclayo, _____ de _____ de 20__

Modelo de una notificación para cambio de tarifa

NOTIFICACIÓN **N° 000018**

Código Catastral:
Nombre:
Dirección:
Asunto:

Habiéndose constatado que el servicio de agua potable de la dirección arriba indicada es destinado para el abastecimiento de más de una unidad de uso, se le expide la presente.
En consecuencia, a partir de la fecha, de conformidad con nuestro Reglamento de Prestación de Servicio, aprobado por Resolución de Intendencia N° 015–97-SUNASS-INF, y a la directiva «Importe a Facturar y Comprobantes de pago de los servicios de agua potable y alcantarillado» aprobado por resolución de superintendencia N° 1179-99-SUNASS, su consumo asignado de agua potable será calculada en función de las varias unidades de uso.

V° B° Firma del Inspector
Chiclayo, _____ de _____ de 20__

Modelo de una notificación para aumento de unidades de uso

NOTIFICACIÓN **N° 000321**

Código Catastral:
Nombre:
Dirección:
Asunto:

Habiéndose constatado que usted se encuentra haciendo uso no autorizado del servicio de: ( ) Agua Potable ( ) Alcantarilado

En consecuencia, se solicita acercarse a nuestras oficinas ubicadas en la avenida Grau 451. a fin de regularizar su situación, en un plazo de 48 horas. Caso contrario se procederá al levantamiento de su(s) conexión(es), de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Prestación de Servicio, aprobado por Resolución de Intendencia N° 015–97-SUNASS-INF.

Firma del Usuario Firma del Notificador

DNI N°…….. Chiclayo, ____ de _____ de 20__

Modelo de una notificación para caso de conexiones arbitrarias o clandestino

NOTIFICACIÓN **N° 02457**

Código Catastral:
Nombre:
Dirección:
Asunto:

Firma del Usuario Firma del Notificador

DNI N°…….. Chiclayo, ____ de _____ de 20__

Modelo de una notificación para casos varios

ANEXO N° 7
Ejemplo de Reporte final para Repartidores

ACTUALIZACION DINAMICA CATASTRAL : FASE PILOTO
LIQUIDACION DE PROVEEDORES DE INFORMACION

DISTRITO : Chiclayo - Sectores 1, 3 y 7
MES : Julio de 2004
FECHA DE INFORMACION : 15 / 07 / 04

REPORTE DE REPARTIDORES DE RECIBOS														INFORMACION DE GABINETE											VERIFICACION DE CAMPO							LIQUIDACION DE INFORMADORES				
N°	Cod Rep	Folio	CODIGO						DIRECCION	Cambio de Tipo de Servicio	Cambio de Tarifa	Cambio de Unidades de Uso	Clandestino	OBSERVACIONES	Tipo Servic.	Facturación de Servicios		Unidad	Tarifa	Desc Tarifa	N° Unidad de Uso	Con medidor	En Corte ejecutado		Servicios en Uso		Nueva Tarifa	Desc Tarifa	N° Unidades de Uso	Arbitrario	Observaciones	Verificables	Cambio de Tipo de Servicio	Cambio de Tarifa	Cambio de Unidades de Uso	Clandestino o arbitrarios	TOTAL
			Prov.	Loc.	Sect.	Mz.	Lote	Sub-Lotes								A	D	Uso					A	D	A	D											
1	10	1	1	1	7	310	485		V. de la Vega 318		x			Electronorte	3		x		011	DOM A	1						301	COM III A			Not 4270	1		1,5			1,5
2	10	1	1	1	7	333	50		Leoncio Prado 487		x			Venta de Computadores	1	x	x		021	DOM B	1						171	COM I B			Not 4271	1		1,5			1,5
3	10	1	1	1	7	333	350		Leoncio Prado 405		x			Cabinas de Internet (401) esq	1	x	x		011	DOM A	1						161	COM I A			Not 4272	1		1,5			1,5
4	10	1	1	1	7	333	800		Diego Ferré 568			x		4 pisos	1	x	x	1	011	DOM A	1	no									Habita 1 familia	1					0
5	10	1	1	1	7	335	855		Av. Pedro Ruiz 550		x			Lubricentro Bajarezo	1	x	x		021	DOM B	1						171	COM I B			Not 4280	1		1,5			1,5
6	10	1	1	1	7	367	425		Bolivar 774		x			Aserradero Chavez	1	x	x		021	DOM B	1										S/P NA	1					0
7	10	1	1	1	7	367	435		Bolivar 774-A		x			Carpintería	1	x	x		011	DOM A	1										S/P NA	1					0
8	10	1	1	1	7	369	475		Bolivar 797			x		casa Subdividida	1	x	x	1	011	DOM A	1	si									Ya tiene medidor	0					0
9	10	1	1	1	7	369	0		Bolivar 779				x	Desague Operativo	0						1											1					0
10	10	1	1	1	7	369	25		Psje Bajarezo 557			x		Picanteria Beltto	1	x	x	1	091	COM II A	1	no									Ta paga tarifa COM II A	1					0
11	10	2	1	1	7	369	125		Psje Bajarezo 511			x		4 pisos/Alquiler de cuartos	1	x	x	1	011	DOM A	1	no									Habita 1 familia	1					0
12	10	2	1	1	7	365	395		Psje Bajarezo 592/96		x			Maviplac - Chiclayo	1	x	x		011	DOM A	1						091	COM II A			Not 4278	1		1,5			1,5
13	10	2	1	1	7	365	600		Simón Bolivar 759		x			Carpintería	1	x	x		011	DOM A	1										S/P NA	1					0
14	10	2	1	1	7	337	575		Simón Bolivar 673		x			Factoria Risco	1	x	x		011	DOM A	1						161	COM I A			Not 4276	1		1,5			1,5
15	10	2	1	1	7	319	175		Leoncio Prado 326			x		casa Subdividida	1	x	x	1	011	DOM A	1	no									Paga cod 1,1,7,7,319,200	1					0
16	10	2	1	1	7	331	50		Leocio Prado 379		x			Paga Soc-A	1	x	x		581	SOC A	1										Carta 234-01-«piesa GG	1					0
17	10	2	1	1	7	365	25		Av. Pedro Ruiz 487		x			Restaurante 1° piso alquilado/2° piso dueña	1	x	x		021	DOM B	1										NA Paga Convenio	1					0
18	10	2	1	1	7	365	125		Av. Pedro Ruiz 401		x			Construcción 1°, 2° y 3° piso	1	x	x		011	DOM A	1										Ya pago Tar Com por construcc	1					0
19	10	2	1	1	7	369	150		San Martin 800		x			Internet y alquiler de cuartos (4 pisos)	1	x	x		011	DOM A	1										Habita 1 familia	1					0
20	10	2	1	1	7	371	775		San Martin 761			x		Alquiler de cuartos en 2° piso	1	x	x	1	011	DOM A	1	no									Habita 1 familia	1					0
21	10	3	1	1	7	371	1000		San Martin 717		x			Internet	1	x	x		011	DOM A	1										S/P NA	1					0
22	10	3	1	1	7	339	200		Av Angamos 530		x			Internet	1	x	x		011	DOM A	1										S/P NA	1					0
23	10	3	1	1	7	371	125		Av. Pedro Ruiz 311		x			Restaurante	1	x	x		011	DOM A	1						161	COM I A			Not 4281	1		1,5			1,5
24	10	3	1	1	7	370	425		San Martin 817			x		Alquiler 1° y 2° piso	1	x	x	1	011	DOM A	1	no									Habita 1 familia	1					0
25	10	3	1	1	7	370	175		Av. Angamos 742		x			Chicheria	1	x	x		011	DOM A	1										NA	1					0

ANEXO N° 8
Formato de Planificación del Módulo (FPM)

MÓDULO ACTUALIZACIÓN DINÁMICA CATASTRAL

Ubicación del Módulo en el Programa: Árbol de Medidas

* NO CORRESPONDEN AL AREA COMERCIAL

DEFINICIÓN GRUPOS META

GRUPO META PRINCIPAL	GERENCIA COMERCIAL CATASTRO DE CLIENTES MEDICION Y FACTURACIÓN
GRUPO METAS COLATERALES	ATENCIÓN AL CLIENTE

Definición de Objetivos y Estructura General del Documento:

OBJETIVO TERMINAL DEL MÓDULO	La EPS capacitada y/o asesorada implementa un Programa de Actualización Dinámica Catastral.

OBJETIVOS PARCIALES

- El Grupo Meta refuerza la importancia de mantener un catastro actualizado como base del aumento de su facturación. Asimismo entiende las causas de la desactualización y los problemas que origina.

- El Grupo Meta comprende la concepción del proceso de Actualización Dinámica Catastral y sus consecuencias.

- El grupo meta conoce los proce dimientos para realizar la identificación de los predios a los que probablemente será necesario aplicar algún cambio catastral, y la fase de Inspección y cambios catastrales de los predios identificados.

- El Grupo Meta entiende la secuencia de flujo de información y comprende que es implementable en su EPS.

- El Grupo Meta, conoce los procedimientos de seguimiento y control de los procesos implementados.

ESTRUCTURA GENERAL DEL DOCUMENTO

1. Descripción de la problemática

1.1 Problemática General

1.2 Antecedentes (Cálculo de Facturación, Catastro, Desactualización catastral)

2. Proceso de Actualización Dinámica Catastral

Antecedentes (Cálculo de Facturación, Catastro, Desactualización catastral)

2.1 Solución Propuesta – introducción.

2.2 Descripción general del proceso de Act. Din. Cat.

2.3 Selección de Sectores o zonas para la implementación.

2.4 Preparación de Materiales y Capacitación

3. Identificación de Clientes susceptibles al cambio

3.1 Preidentificación por los repartidores de recibos.

3.2 Verificación y Depuración de la Información.

4. Cambio de la Condición Catastral

4.1 Inspección Catastral de Campo.

4.2 Procedimiento de Cambio de Información Catastral.

5. Instrucciones para la Implementación

5.1 Descripción de los flujos de información.

5.2 Anexos.

6. Instrucciones para el seguimiento y control de Resultados

6.1 Recopilación de la Información.

6.2 Análisis de los datos.

6.3 Propuesta de mejoras.

ANEXO N° 9
Resolución de Superintendencia 1179-99-SUNASS «Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado»

RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA Nº 1179-99-SUNASS

Aprueban la Directiva «Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario»

Publicada: 25 de diciembre de 1999
Lima, 22 de diciembre de 1999

CONSIDERANDO:

Que, en su calidad de organismo regulador de la prestación de servicios de saneamiento, corresponde a la SUNASS establecer los principios y procedimientos para la aplicación del sistema tarifario;

Que, el Artículo 9 inciso b) de la Ley Nº 26284, establece que es función de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento dictar las disposiciones complementarias que se requieran referentes al Sistema Tarifario;

Que, mediante Resolución de Superintendencia Nº 920-98-SUNASS se dio inicio al proceso de reordenamiento tarifario en las EPS municipales, con el objeto de otorgar mayor simplicidad y transparencia al proceso de facturación por la prestación de los servicios.

Que, en el marco de dicho proceso se han venido estableciendo principios y procedimientos para la determinación del importe a facturar que deben ser recogidos en una norma integral sobre la materia; incluyendo la Tabla de Clasificación de Unidades de Uso que deberá ser utilizada por las EPS, así como la información que deberá estar contenida en los respectivos comprobantes de pago; De conformidad a lo dispuesto por la Ley Nº 26284 y la Ley Nº 26338 y sus respectivos Reglamentos;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Apruébese la Directiva «Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario», que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Deróguese todas las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ENRIQUE MONCADA MAU
Superintendente

DIRECTIVA. «IMPORTE A FACTURAR Y COMPROBANTES DE PAGO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO»

1. OBJETIVO

Establecer los criterios y procedimientos que deben aplicar las entidades prestadoras de servicios de saneamiento, en adelante EPS, en sus procesos de facturación por dichos servicios.
La presente directiva está orientada a definir:

1.1 La clasificación de las unidades de uso del servicio de agua potable y alcantarillado.

1.2 El procedimiento para determinar el importe a facturar por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

1.3 Los elementos que deben ser incluidos en el comprobante de pago como medio de comunicación y mecanismo de relación entre la EPS y el usuario.

2. FINALIDAD

Garantizar la simplicidad y transparencia en el proceso de facturación por el servicio de agua potable y alcantarillado de las EPS.

3. ALCANCES

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todas las EPS del país.

4. BASE LEGAL

4.1 Ley Nº 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

4.2 D.S. Nº 24-94-PRES, Reglamento de la Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

4.3 Ley Nº 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento.

4.4 D.S. Nº 09-95-PRES, Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

4.5 R.S. Nº 019-96-PRES-VMI-SUNASS, Directiva para la formulación del Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de las EPS.

4.6 R.S. Nº 920-98-SUNASS, Directiva de Reordenamiento Tarifario en las EPS. . RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA Nº 1179-99-SUNASS. Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 25 de diciembre de 1999.

4.7 R.S. Nº 765-99-SUNASS, Directiva Procesal de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

4.8 Decreto Ley Nº 25632, que establece la obligación de emitir comprobantes de pago en las transferencias de bienes, en propiedad o en uso, o en prestaciones de servicios de cualquier naturaleza.

4.9 R.S. Nº 007-99-SUNAT, Reglamento de Comprobantes de Pago.

5. JUSTIFICACION

La simplicidad y transparencia son dos de los principios rectores del sistema tarifario, establecido por la Ley Nº 26338 y su Reglamento. En cumplimiento de dichos principios, es necesario establecer criterios y procedimientos uniformes para la facturación que hacen las EPS por los servicios que prestan, eliminando progresivamente las deficiencias que aún se presentan al respecto.

Así por ejemplo, las tablas de clasificación de usuarios que vienen aplicando las EPS para la facturación de los servicios que prestan, han sido elaboradas por las propias EPS utilizando distintos criterios, lo que resta objetividad y transparencia a dicha clasificación y es fuente de permanentes conflictos.

Al respecto, debe decirse que el sistema tarifario establecido por la Ley Nº 26338 y su Reglamento prevé la reducción gradual del tratamiento discriminatorio que se hace a usuarios de distintas categorías en la aplicación de tarifas. Sin embargo, la complejidad de las estructuras tarifarias que se han formado a lo largo de décadas, así como las diferencias que se presentan entre las tarifas que se aplican a distintos tipos de usuarios, determina que la eliminación de dichas diferencias no pueda hacerse de manera automática, sino a lo largo de un proceso gradual pero claramente dirigido, al que se ha dado inicio mediante la Resolución de Superintendencia Nº 920-98-SUNASS.

En ese sentido, recogiendo lo ya dispuesto en las Resoluciones específicas para cada empresa en el marco de dicho proceso, resulta necesario establecer procedimientos generales que deberán emplear las EPS para la determinación del importe a facturar por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como de la información que debería estar contenida en los respectivos comprobantes de pago, porque ello contribuirá a darle mayor transparencia al proceso de facturación, estableciendo con claridad los conceptos que son materia de cobro.

6. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL IMPORTE A FACTURAR POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

6.1 En el proceso de determinación del importe a facturar por el servicio de agua potable y alcantarillado se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

6.1.1 Sólo serán facturados los servicios que efectivamente se prestan. Si un usuario cuenta con uno de los dos servicios básicos (agua potable y alcantarillado), sólo se le deberá facturar por el servicio con que cuenta.

6.1.2 Sólo serán facturadas las conexiones domiciliarias que se encuentren en condición de activas. Aquellas que hubieran sido cerradas por cuenta de la empresa, o a petición del usuario, no serán objeto de facturación, salvo por el concepto de reconexión, en el momento que ésta se haya producido.

6.1.3 La base para la facturación de ambos servicios será el volumen consumido de agua potable o el volumen asignado, debidamente autorizado por la SUNASS. La pensión básica sólo será aplicable por aquellas empresas que hayan eliminado por completo el sistema de «consumos mínimos», según lo dispuesto por la Superintendencia.

6.1.4 La facturación por los servicios prestados se efectuará a nivel de las unidades de uso existentes en cada predio. De existir más de una unidad de uso servida por una conexión domiciliaria, la determinación del volumen y del importe a facturar será efectuada para cada una de dichas unidades de uso, según el procedimiento que se indica en el numeral 7.

6.1.5 Constituye unidad de uso, el predio o sección (espacio físico) del predio de uso independiente que cuente con punto de agua y/o punto de desagüe, considerándose como uso independiente el empleo del servicio de agua potable y/o alcantarillado con autonomía de otras secciones. La Clasificación de las Unidades de Uso (CUU) se efectuará según las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

6.1.6 La determinación del volumen a facturar será efectuada mediante la diferencia de lecturas del respectivo medidor de consumo. A falta de éste, la EPS podrá hacer uso de las Asignaciones Máximas de Consumo de acuerdo a las normas y límites que establezca la Superintendencia.

6.1.7 La modalidad utilizada para la determinación del volumen a facturar deberá ser de pleno conocimiento del usuario, no pudiendo un usuario que a la fecha de expedición de la presente Directiva ha venido siendo facturado por diferencia de lecturas, ser cambiado a la modalidad de Asignación Máxima de Consumo, salvo por circunstancias excepcionales y tiempo limitado, tal como lo señala el numeral 7.1 de la presente Directiva.

6.2 Las fases del procedimiento de determinación del importe a facturar por la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado son las siguientes:

6.2.1 Clasificación de la unidad de uso, siguiendo las disposiciones contenidas en el Anexo de la presente Directiva. La referida clasificación será utilizada para la aplicación de las tarifas establecidas para cada categoría, y para la determinación de los volúmenes a facturar, en el caso que la conexión no cuente con medidor de consumo.

6.2.2 Determinación del volumen a facturar por agua potable correspondiente a cada unidad de uso (en adelante VAF por agua) utilizando, en los casos que corresponda, la CUU.

6.2.3 Determinación del importe a facturar por agua potable correspondiente a cada unidad de uso (en adelante importe por agua), sobre la base del VAF por agua y las tarifas correspondientes.

6.2.4 Determinación del importe a facturar por alcantarillado (en adelante, importe por alcantarillado).

6.2.5 Determinación del importe total a facturar por los servicios de agua potable y alcantarillado.

6.3 Para la determinación del importe a facturar por la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado debe considerarse dos posibles situaciones:

- Que los predios cuenten con una conexión de agua potable.
- Que los predios cuenten con varias conexiones de agua potable.

6.4 En el caso de los predios con una sola conexión de agua potable, se pueden presentar a su vez los siguientes casos:

- El predio cuenta con una sola una unidad de uso.
- El predio cuenta con más de una unidad de uso.

6.5 En el caso de los predios con más de una conexión de agua potable, pueden presentarse los siguientes casos:

- El predio cuenta con una sola unidad de uso.
- El predio cuenta con más de una unidad de uso.

(*) Numeral incluido por el Artículo 3 de la Resolución N° 005-2003-SUNASS-CD, publicada el 24-04-03, con el siguiente texto:

«6.6 La facturación basada en la diferencia de lecturas del medidor de consumos tomará en cuenta lo siguiente:

6.6.1 La Empresa Prestadora que instale medidores de consumo en las conexiones domiciliarias de agua potable ya existentes, deberá, con una anticipación de entre 30 a 60 días, informar al usuario, mediante comunicación escrita adjunta al comprobante de pago, la fecha aproxima da de instalación del medidor, haciéndole llegar una cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS.

6.6.2 En el caso de las conexiones que han venido siendo facturadas mediante asignación de consumos y se les instala medidor, la facturación por diferencia de lecturas será aplicada gradualmente de acuerdo a lo siguiente:

i) En el primer mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y la asignación de consumos.

ii) En el segundo mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y una vez y media la asignación de consumos.

iii) A partir del tercer mes, el volumen a facturar corresponderá a la diferencia de lecturas.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Prestadora podrá establecer otro esquema de gradualidad, siempre que éste sea más favorable al usuario, el mismo que será informado al usuario y a la SUNASS mediante comunicación escrita.

6.6.3 En el caso de las nuevas conexiones domiciliarias que se instalen con su respectivo medidor de consumos, la facturación basada en la diferencia de lecturas se efectuará desde el primer mes. La Empresa Prestadora también entregará a estos usuarios la cartilla informativa a que se refiere el numeral 6.6.1, en el momento de solicitar la conexión.

6.6.4 Para efectos de facturación de consumos, la lectura del medidor será mensual y el período entre las lecturas no será menor a 28 ni mayor a 32 días calendario -será considerada como diferencia de lecturas válida-. Si excepcionalmente, dicho período fuera mayor, el volumen a facturar en dicho mes se limitará a la parte proporcional a 30 días calendario, debiendo la diferencia ser incluida en la siguiente facturación, aplicando la tarifa del primer rango vigente en el mes anterior.

6.6.5 Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado -previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos días útiles de anticipación- por tres razones: i) para darle mantenimiento, ii) para realizar la Contrastación en laboratorio, y iii) para ser reemplazado por otro medidor.

En el primer caso el medidor se reinstalará en un plazo máximo de cinco días útiles a partir de la fecha de su retiro; en el segundo caso se reinstalará como máximo al día hábil siguiente de realizada la Contrastación y en el último caso la Empresa Prestadora deberá instalar el nuevo medidor en un plazo no mayor de tres meses contados a partir de la fecha de su retiro.

Si la Empresa Prestadora no reinstala el medidor en los plazos indicados será sancionada de acuerdo a la normativa vigente.
Mientras el medidor no sea reinstalado, la Empresa Prestadora deberá facturar el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos, entendido como el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan.

6.6.6 Cuando, como consecuencia de un reclamo, se disponga la facturación promedio, ésta no incluirá el mes o meses reclamados.

6.6.7 En caso que, por iniciativa de la Empresa Prestadora, se haya acreditado la alteración deliberada de los mecanismos de medición del medidor de consumo, la Empresa Prestadora podrá retirar el medidor y facturar al usuario, a partir de la constatación del hecho, y hasta por un máximo de seis meses, el promedio histórico de consumos.

Transcurrido dicho plazo, la Empresa Prestadora deberá instalar un nuevo medidor de consumos.
La aplicación de lo dispuesto en el presente numeral se hará de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable, en la sección referida a las actuaciones por iniciativa de la Empresa Prestadora.

6.6.8 Las Empresas Prestadoras están obligadas a realizar un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumo, como las interrupciones del servicio en la zona, caso en el cual se dejará de lado dicha diferencia y se facturará el promedio histórico de consumos.

Se considerará como facturación atípica aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumos del usuario.
Las Empresas Prestadoras deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas, así como de las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización».

7. DETERMINACIÓN DEL VOLUMEN A FACTURAR POR AGUA POTABLE

7.1 Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.
En este caso, el VAF por agua será determinado a partir de la diferencia de lecturas del respectivo medidor de consumo.

7.2 Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.
En este caso, el VAF por agua será como la Asignación de Consumo que haya establecido la SUNASS para la correspondiente categoría de usuario, pudiendo la EPS aplicar una menor asignación de consumos que la establecida, a sectores de la población que sufran de restricciones en el abastecimiento.

7.3 Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable con medidor.
En este caso, se empezará por determinar el volumen total de consumo de agua que registre el respectivo medidor de consumo. Luego se dividirá dicho volumen de consumo entre el número de unidades de uso, sin importar su clase o categoría, dando como resultado el VAF correspondiente a cada unidad de uso.

En sustitución del método anotado, los usuarios podrán pactar entre sí y con la EPS una distribución diferente, en cuyo caso ésta será de aplicación a partir del mes siguiente en que ella se ponga en conocimiento de la EPS.

7.4 Predio con varias unidades de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.
En este caso, el VAF por agua de cada unidad de uso corresponderá a la menor asignación de consumo establecida en la categoría que le corresponda.

7.5 Predio con una unidad de uso, servido por más de una conexión de agua potable, con o sin medidor.
En este caso, el VAF por agua correspondiente a dicha unidad de uso equivaldrá a la suma de los VAF que sean determinados de manera independiente para cada conexión de agua potable, de acuerdo a lo señalado en el punto 7.1 y 7.2, según sea el caso.

7.6 Predio con varias unidades de uso servido por más de una conexión de agua potable.
En caso que exista medidor de consumo en cada una de las conexiones que sirven al predio pero no pueda distinguirse los consumos de agua correspondientes a cada unidad de uso, se deberá sumar los consumos que registran cada uno de los medidores de consumo, y la suma total deberá dividirse entre las unidades de uso correspondientes, tal como se señala en el acápite 7.3 de la presente Directiva.

En caso que las conexiones no cuenten con sus respectivos medidores de consumo, el VAF se determinará para cada unidad de uso, aplicando la menor asignación de consumo que corresponda a la respectiva categoría, de acuerdo a la clasificación de usuarios vigente.

8. DETERMINACION DEL IMPORTE A FACTURAR POR AGUA POTABLE

El importe a facturar por agua potable, se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF por agua, las tarifas establecidas que correspondan a cada nivel de consumo.
En caso que la estructura tarifaria que deba aplicarse considere una tarifa única para la categoría a la cual pertenece la unidad de uso correspondiente, dicha tarifa será aplicada al VAF, dando como resultado el importe a facturar por agua potable de dicha unidad de uso.

En caso que la estructura tarifaria considere tarifas diferentes para dígitos rangos de consumo, al volumen comprendido dentro del primer rango se le aplicará la tarifa correspondiente a dicho rango; al volumen comprendido dentro del segundo rango de consumo se aplicará la tarifa correspondiente a ese rango; y así sucesivamente, hasta completar el VAF. La suma de los resultados parciales determinará el importe a facturar por agua potable de dicha unidad de uso.

9. DETERMINACION DEL IMPORTE A FACTURAR POR ALCANTARILLADO

La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se realizará aplicando al importe a facturar por agua potable el porcentaje de recargo establecido por la SUNASS en la estructura tarifaria correspondiente.

En el caso de los predios que cuenten con fuente propia de agua y sólo utilicen el servicio de alcantarillado, la EPS sólo podrá facturar por este servicio, determinando previamente, mediante un medidor instalado en la fuente o mediante el aforo de ésta, el volumen que es utilizado por dicho usuario, el cual será considerado como VAF.

Sobre la base de dicho volumen, y utilizando los procedimientos previamente establecidos se determinará el importe que correspondería facturar por el servicio de agua potable, como si éste se brindará. A dicho importe se le aplicará el correspondiente porcentaje por alcantarillado, obteniéndose el importe a facturar por dicho concepto. Este procedimiento se aplicará, aún cuando el predio cuente con varias conexiones de alcantarillado.

10. DETERMINACION DEL IMPORTE TOTAL A FACTURAR POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

La determinación del Importe Total a Facturar se efectuará sumando los importes a facturar por los servicios de Agua Potable y de Alcantarillado, a cuyo resultado se le agregará el cargo por pensión básica, si éste correspondiera ser aplicado.

Al monto resultante se le añadirá el porcentaje por IGV, de acuerdo a la normativa emitida sobre el particular.

11. DISPOSICIONES SOBRE EL COMPROBANTE DE PAGO

11.1 Los conceptos que pueden ser facturados son los siguientes:

11.1.1 Servicio de agua potable y servicio de alcantarillado.
11.1.2 Servicio colateral.
11.1.3 Otro concepto autorizado por la SUNASS, el usuario o que emane de disposición legal expresa.
11.1.4 Impuesto General a las Ventas (I.G.V.).

11.2 Los conceptos facturados deberán estar debidamente diferenciados, indicándose el servicio respetando lo establecido en los Reglamentos de Prestación de Servicios de las EPS, así como en el Artículo 80 de la Nueva Directiva Procesal de Atención de Reclamos, aprobada por Resolución de Superintendencia Nº 765-99/SUNASS.

11.3 El comprobante por la prestación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado contendrá, en caso corresponda, al menos la siguiente información:

- Razón social, dirección, teléfono y demás datos de la EPS.
- Número de Comprobante de Pago.
- Nombre o razón social del usuario.
- Código de identificación del usuario.
- Datos de los servicios prestados:
  - Servicios prestados (agua potable y/o alcantarillado).
  - Número de Unidades de Uso según categoría.
  - Horario de suministro.
- Datos de Emisión:
  - Fecha de emisión del comprobante.
  - Modalidad de determinación del volumen de agua potable (diferencia de lecturas, promedio de diferencias de lecturas o asignación de consumo).
  - Período correspondiente al volumen determinado de agua potable.
  - Consumo en metros cúbicos (m3) según la modalidad de determinación del volumen de agua potable.
  - Ultimo día de pago del comprobante.
- Datos y Lectura del Medidor:
  - Número del Medidor.
  - Lectura Actual y Fecha de Lectura.
  - Lectura Anterior y Fecha de Lectura.
  - Diferencia de Lecturas.
- Estructura tarifaria correspondiente a las categorías a las que pertenecen las unidades de uso consideradas.

  Importes a pagar:
  - Importe por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.
  - Importe por la prestación de servicios colaterales.
  - Importe por IGV.
  - Ajuste por redondeo.
  - Monto por efecto del redondeo.
  - Cargo o abono autorizado por SUNASS, el usuario y/o dispositivo legal expreso.
  - Saldos no pagados de meses anteriores.
  - Intereses por mora, calculados a partir de la fecha de vencimiento.
  - Total a pagar.
- Mensajes:
  - Generales: Recomendaciones al usuario sobre el uso del servicio, información sobre los Centros Autorizados de Recaudación o Cobranza y condiciones para el cierre de la conexión.
  - Idividuales: Información sobre la fecha de vencimiento del comprobante; número de recibos impagos y su monto; fecha probable de corte del servicio, de ser el caso; centro de servicio correspondiente a la zona de residencia del usuario, frecuencia de facturación.

11.4 Emisión del Comprobante de Pago por Predio, Conexión o Unidad de Uso

La emisión del comprobante podrá ser efectuada (i) por predio o (ii) por conexión. En el caso de predios con varias unidades de uso, se podrá emitir comprobantes de pago por cada unidad de uso, previa solicitud de la Junta de Propietarios o similar.

11.5 Oportunidad de Emisión

La emisión del comprobante para los servicios de agua potable y/o alcantarillado será realizada mensualmente y con posterioridad a la prestación del servicio. La periodicidad de las fechas de vencimiento de los comprobantes deberá ser previamente definida por la EPS y comunicada al usuario.

11.6 Entrega del Comprobante:

11.6.1 Domicilio y Plazo:
La EPS deberá entregar el comprobante en el domicilio señalado por el usuario con no menos de diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento.

11.6.2 Falta de Entrega:
Cuando de manera excepcional y justificada no fuera entregado el comprobante, la EPS pondrá el mismo a disposición del usuario en la oficina autorizada para tal efecto.
La falta de entrega al usuario del comprobante no suspende la obligación del usuario de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por la EPS y conocidas por aquel.

11.6.3 Entrega y Pago:
La facilidad otorgada al usuario de efectuar el pago en lugares distintos a la EPS, como Bancos o Agencias Autorizadas, no eximirá a la EPS de su obligación de entregar el comprobante de pago en el domicilio de usuario.

12. DISPOSICIONES FINALES

12.1 Las EPS deberán emitir sus comprobantes de pago de acuerdo a lo establecido en el punto 11 de la presente Directiva, a más tardar el 1 de enero del año 2001.

12.2 La aplicación de la Tabla de Clasificación de la Unidades de Uso establecida mediante la presente Directiva deberá efectuarse, a más tardar, el 1 de enero del año 2001. Mientras tanto, las EPS podrán seguir utilizando las Tablas de Clasificación por Uso del Agua que están vigentes, salvo las correcciones específicas que pudiera hacer la SUNASS en casos concretos.

12.3. La aplicación de la presente Directiva, se efectuará tomando en cuenta lo establecido en la Resolución de Superintendencia Nº 640-99-SUNASS y la Resolución de Superintendencia Nº 920-98-SUNASS.

12.4 La EPS SEDAPAL continuará aplicando la tarifa por volumen para el servicio de alcantarillado que se preste a los usuarios que cuentan con fuente propia siguiendo para ello el siguiente procedimiento: El volumen utilizado por dicho usuario se determinará previamente, mediante un medidor instalado en la fuente o mediante el aforo de ésta. A dicho volumen se le aplicará un factor de descarga de 0.80, dando como resultado un volumen que será considerado como volumen que se descarga al alcantarillado, el cual será multiplicado por la tarifa respectiva para obtener el importe por uso del alcantarillado.
En caso, que el usuario manifieste su disconformidad con el factor de descarga, podrá solicitar su modificación a la EPS, para lo cual presentará un estudio técnico que sustente su petición. El costo del estudio será asumido por el solicitante y la aprobación quedará a cargo de la EPS.

12.5 En los casos que la conexión cuente con medidor y circunstancialmente éste se encuentre inoperativo, la EPS estará obligada a instalar un nuevo medidor de consumo en un plazo no mayor de seis meses. En ese lapso, la EPS podrá facturar el promedio de por lo menos seis diferencias de lecturas válidas anteriores o, si no se contara con éstas, la asignación de consumos correspondiente. La lectura del medidor será mensual y el período entre lecturas será entre 28 y 32 días calendario.

13. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

En tanto continúe transitoriamente vigente el sistema de facturación mediante «consumos mí nimos», en el caso de los usuarios que cuentan con medidor de consumo, cuyo consumo medido es menor o igual al consumo mínimo, se utilizará como VAF el volumen de consumo mínimo establecido por la SUNASS al momento de aprobar las estructuras tarifarias de cada una de las EPS.

ANEXO 10
Clasificación de las Unidades de Uso por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (CUU)

1. Para proceder a la clasificación de las unidades de uso a las que se les presta el servicio, las EPS deberán aplicar los criterios y procedimientos señalados en el presente anexo.

2. La clasificación de las unidades de uso se realizará por Clases y categorías, de acuerdo a un código de unidad de uso del servicio y en función de la actividad que se realiza en ellas.

3. Las EPS mantendrán actualizado su catastro de conexiones y unidades de uso con la información sobre las actividades que allí se realizan y las condiciones del servicio.

4. La clasificación de las unidades de uso se efectuará de acuerdo a la actividad que se desarrolla en cada una de ellas, debiéndose proceder a la clasificación dentro de las siguientes clases y categorías:

C.U.U	CLASE / CATEGORÍA
100	Clase Residencial
101	Categoría Social
102	Categoría Doméstica
200	Clase No Residencial
201	Categoría Comercial
202	Categoría Industrial
203	Categoría Estatal y Otros

5. Serán consideradas dentro de la Clase Residencial aquellas unidades de uso que son regularmente utilizadas como vivienda o casa-habitación. La Clase Residencial comprende dos categorías: la Categoría Doméstica y la Categoría Social.

   a) Serán consideradas dentro de la Categoría Social aquellas unidades de uso habitadas por familias a las que el servicio de agua potable y alcantarillado se les presta fuera de sus vivien das, en calidad de «servicio común», así como aquellas 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. Están comprendidos dentro de esta categoría los solares, callejones y quintas abastecidas mediante un servicio común, pilones y/o piletas públicas; así como los asilos, hospicios, albergues, cunas infantiles, puericultorios, centros de rehabilitación y demás establecimientos administrados por instituciones de apoyo social debidamente reconocidas, incluyendo los Clubes de Madres Comedores Populares y otras instituciones de similares características.
   Se incluyen también en esta categoría las iglesias de diferente credo parroquias, monasterios, conventos, internados; así como los Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos.

   b) Serán consideradas dentro de la Categoría doméstica, aquellas unidades de uso que son regularmente utilizadas como vivienda familiar, y que cuentan con servicios higiénicos propios en su interior.

6. Serán consideradas dentro de la Clase No Residencial aquellas unidades de uso que, contando con un punto de agua y/o punto de desagüe, están dedicadas a una determinada actividad económica considerada en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades económicas. La Clase No Residencial comprende las siguientes categorías: Comercial, Industrial, y Estatal y Otros.

   Serán consideradas dentro de la Categoría Comercial, aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan las actividades de comercialización de bienes que aparecen consignadas en la Sección G de la CIIU, o en cuyo interior se prestan los servicios comprendidos en las Secciones H, I, J, K, M, N, O de la CIIU, excepto las Divisiones 75 y 91 y el Grupo 923 de dicha Clasificación, así como la prestación de servicios de educación y salud a cargo del Estado. Las panaderías, pastelerías y baguetería artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor serán considerados dentro de esta Categoría.

   Serán considerados dentro de la Categoría Industrial, aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan actividades de extracción, fabricación y transformación física de materiales, y que estén comprendidas en las Secciones A, B, C, D, E y F de la CIIU.

   Serán considerados dentro de la Categoría Estatal y Otros, aquellas unidades de uso destinadas al funcionamiento de entidades y reparticiones del Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobiernos Locales, así como al funcionamiento de instituciones civiles que persiguen un fin social, que no estén clasificados dentro de las otras categorías. Esta Categoría comprende a las secciones L y Q, la División 91 y Grupo 923 de la CIIU e incluye a las actividades educativas y de salud a cargo del Estado.

7. Para efectos de la clasificación correcta de una determinada unidad de uso, se anexa una tabla de referencia, cuyo patrón está dado por la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU) Revisión 3, a la cual podrá remitirse la empresa y el usuario. Cualquier desavenencia sobre el particular será resuelta por la SUNASS dentro de los procedimientos de reclamo.

8. El usuario deberá comunicar a la EPS el cambio de uso del predio, el mismo que debe ser verificado por la EPS para proceder al cambio de categoría. Por su parte, la EPS deberá verificar periódicamente si la referida unidad de uso mantiene la categoría en la cual fue clasificada. En caso de detectar un uso diferente, la EPS deberá comunicar al usuario el cambio de categoría correspondiente, dando aviso con una anticipación de 30 días.

TABLA DE REFERENCIA PARA LA CLASIFICACIÓN DE UNIDADES DE USO POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

C.U.U. DESCRIPCIÓN
100 CLASE RESIDENCIAL

Se considera dentro de esta clase a aquellas unidades de uso que son utilizadas como vivienda o casa habitación. Las categorías a considerar son: Social y Doméstico.

C.U.U. DESCRIPCIÓN
101 CATEGORÍA SOCIAL

Se considera dentro de esta categoría a aquellos usuarios residenciales a quienes se les presta un servicio común fuera de sus viviendas y a aquellos inmuebles a cargo de instituciones de servicio social en los que se albergan personas de escasos recursos económicos, o que sirven de residencia a instituciones que prestan apoyo social. Dentro de esta categoría se considera lo siguiente:

Asilos, Albergues y Afines

Comprende a aquellos inmuebles, administrados por Instituciones de servicio social, en los que se albergan personas de escasos recursos económicos.

1. Asilios y Hospicios
2. Aldeas Infantiles, Cunas Infantiles, Centros de Rehabilitaciones y Puericultorios administrados por Instituciones de Protección al Menor.
3. Casas - Albergue y Casas - Hogar, administrados por Instituciones de Protección a Jóvenes y adultos.

Solar y/o Afín

Inmuebles con más de una unidad de vivienda, que cuentan con instalaciones sanitarias comunes y son abastecidas por medio de una conexión.

Iglesias, parroquias, Monasterios, Conventos e Internados

Unidades de uso utilizadas como viviendas por las órdenes religiosas.

Estaciones o Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios

Pilón y/o Pileta Pública.

Conexión de agua potable que se encuentra en la vía pública para el abastecimiento provisional a las poblaciones de escasos recursos económicos que aún no cuentan con conexiones domiciliarias de agua potable.

Actividades de Asistencia Social

Es aplicable para los casos de: Clubes de Madres, Comedores Populares y otras instituciones que acrediten con Resolución Ministerial de la autoridad competente, ser parte constituyente de los Programas de Compensación Social en materia de alimentación, salud, educación y/o empleo.

C.U.U. DESCRIPCION
102 CATEGORIA DOMESTICA

Comprende a las unidades de uso utilizadas como vivienda o casa habitación. Dentro de esta categoría se considera lo siguiente:

Hogares

Comprende a las unidades de uso utilizadas como vivienda familiar.

Legaciones Extranjeras

Son aquellas unidades de uso utilizadas como viviendas por el personal diplomático extranjero acreditado ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

C.U.U. DESCRIPCION
200 CLASE NO RESIDENCIAL

Son aquellas unidades de uso que están dedicadas a la realización de actividades diferentes al servicio de vivienda o casa habitación.
Las categorías a considerar son: Comercial, Industrial, Estatal y Otros, para cuyo efecto se utilizará la Clasificación Internacional Industrial Uniforme - CIIU REVISION 3

C.U.U. DESCRIPCION
201 CATEGORIA COMERCIAL:

Es aplicable a toda unidad de uso en cuyo interior se realizan actividades de compra y venta de bienes y prestación de servicios diversos. Dentro de esta categoría se considera las actividades siguientes:

Comercio al por Mayor y Menor y Otros
Sección G, división 50 al 52, de la CIIU. Se incluyen aquí las panaderías, pastelerías y bagueterías artesanales que adicionalmente comercializan otros productos al por menor. Así como los grandes mercados, mercados municipales, mercados particulares y afines.

Hoteles y Restaurantes
Sección H: división: 55, de la CIIU.

Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones
Sección i: división: 60 al 64, de la CIIU

Intermediación Financiera
Sección J: división 65 al 67, de la CIIU Actividades Inmobiliarias y de Alquiler: Sección K: división 70 al 74, de la CIIU

Actividades de Enseñanza (Prestado por particulares)
Sección M: división 80, de la CIIU

Servicios Sociales y de Salud (prestados por particulares)
Sección N: división 85: grupo 851 y 852, de la CIIU

Otras Actividades de Servicios Comunitarios, Sociales y Personales
Sección O: división 90, 92 (Grupo 921, 922 y 924) y 93, de la CIIU

Suministro de Electricidad, Gas y Agua
Sección E: división 40 y 41, de la CIIU

Cementerios Particulares

Otros Comercios y Servicios

C.U.U. DESCRIPCION
202 CATEGORIA INDUSTRIAL:

Se considera a las unidades de uso en cuyo interior se realizan actividades de fabricación y/o transformación física y química de materiales y componentes en productos nuevos perecederos o duraderos, para cuyo efecto se utilizará la Clasificación Internacional Industrial Uniforme - CIIU REVISION 3.

Dentro de esta categoría se considera a los usuarios con las siguientes características:

Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
SECCION A: DIVISION 01 AL 02, DE LA CIIU

Pesca
SECCION B: DIVISION 05, DE LA CIIU

Industrias Manufactureras
SECCION D: DIVISION 15 AL 37, DE LA CIIU

Construcción
SECCION F: DIVISION 45, DE LA CIIU

Otras actividades industriales

C.U.U. DESCRIPCION
203 CATEGORIA ESTATAL Y OTROS

Se considera a las unidades de uso destinadas al funcionamiento de entidades y reparticiones del Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobiernos Locales, así como al funcionamiento de instituciones civiles que persiguen un fin social o comunitario y que no clasifiquen dentro de las categorías Social, Doméstico, Comercial o Industrial. Dentro de esta categoría se considera a los usuarios con las siguientes características:

Administración pública y otros
CIUU - REVISION 3, SECCION L, DIVISION 75
Se considera a inmuebles y unidades de uso en los que funcionan entidades y reparticiones del Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobiernos Locales, sin considerar a las empresas del Estado que desarrollan actividades de carácter comercial, industrial y de servicios.

Centros de Rehabilitación social
Se aplican en los inmuebles en los que se encuentran personas recluidas por mandato judicial.

Hospitales y Centros de Salud estatal
Comprende a los inmuebles destinados a prestar servicios médicos y de hospitalización por cuenta del Estado.

Centros Educativos, Universidades e Institutos Superiores Estatales
Comprende a los Centros de Enseñanza que dependen del Estado, incluyendo a las escuelas nacionales de Enfermería, Música y otros.

Bibliotecas, Archivos y Museos y otras actividades culturales

CIIU REVISION 3, SECCION O, DIVISION 92, GRUPO 923

Comprende a aquellos inmuebles destinados a las actividades de Bibliotecas y archivos, Museos, jardines botánicos, zoológicos y parques nacionales.

Parques y jardines

Se aplican a las áreas verdes de uso público, incluyendo bermas.

Cementerios

Comprende los cementerios, los parque-cementerio, crematorios y afines administrados por el municipio y Sociedades de Beneficencia.

Otros Locales

Comprenderá a aquellos otros inmuebles de sedes representativas del gobierno nacional, regional o local.

Otros

Se considera a las unidades de uso utilizadas por instituciones civiles cuyas actividades no tienen carácter lucrativo.

Actividades de Asociaciones

CIIU REVISION 3 SECCION O, DIVISION 91

Inmuebles que son sede de entidades creadas para un fin específico no lucrativo de interés común para sus asociados. Además están comprendidas las asociaciones deportivas (oficinas y locales para reuniones), ONG y Asociaciones Culturales sin fines de lucro, debidamente reconocidas por el Instituto Nacional de Cultura.

Organismos e Instituciones Extraterritoriales

Inmuebles en los que ejercen jurisdicción las representaciones diplomáticas extranjeras, comprendiendo sólo a las oficinas administrativas. También se consideran a aquellos inmuebles que son sede de entidades internacionales, señaladas en la CIIU REVISION 3, SECCION Q, DIVISION 99.

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 005-2003-SUNASS-CD

Publicada: 24 abril de 2003.

Lima, 11 de abril de 2003

VISTOS:

Los proyectos del «Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento», de la «Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable» y de la «Modificación de la Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento»;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Superintendencia Nº 1179-99-SUNASS publicada el 25 de diciembre de 1999- se aprobó la «Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario»;

Que, por Resolución de Superintendencia Nº 244-2000-SUNASS, modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 059-2001-SUNASS-CD -publicadas el 24 de noviembre de 2000 y el 31 de octubre de 2001, respectivamente-, se dictaron disposiciones específicas referidas a la facturación de los servicios de saneamiento en condiciones de micromedición de los consumos;

Que, mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 033 y 034-2001-SUNASS-CD se aprobaron el «Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento» y la «Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable», respectivamente publicados ambos el 09 de julio de 2001-;

Que, la evaluación de las referidas normas que actualmente rigen la acturación del servicio y el procedimiento de reclamos ha permitido apreciar la necesidad de modificarlas a fin de ofrecer mayores garantías a los usuarios de los servicios de saneamiento.

Que, los artículos 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos -Ley N° 27332 publicada el 29 de julio de 2000, modificada por la Ley N° 27631 publicada el 16 de enero de 2002- y 20° del Reglamento General de la SUNASS - aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM publicado el 21 de febrero de 2001- facultan al Consejo Directivo de esta Superintendencia a dictar normas dentro de su ámbito de competencia;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23° del Reglamento General de la SUNASS, a fin de recibir comentarios de los interesados, el 13 de octubre de 2002 se publicó en el diario oficial «El Peruano» la Resolución de Consejo Directivo Nº 055-2002-SUNASS-CD que aprobó los proyectos de vistos;

Que, evaluados los comentarios recibidos y elaborados los textos definitivos es necesario aprobar las nuevas normas que regirán los procedimientos de reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento y las pruebas de contrastación a los medidores de agua potable, así como modificar la norma que rige el proceso de facturación de los referidos servicios;

Que, es necesario otorgar a las empresas prestadoras un plazo prudencial para que adopten las medidas necesarias para la adecuada implementación y difusión de las nuevas normas que regirán los procedimientos de reclamos y las pruebas de contrastación a los medidores de agua potable;

Que, a fin de lograr una transición ordenada es preciso establecer que los procedimientos de reclamos en trámite y los que se inicien antes de la vigencia del nuevo reglamento de reclamos continuarán rigiéndose por el reglamento vigente al momento de la interposición del reclamo;

Que, con relación a las pruebas de contrastación, éstas se regirán por la directiva de contrastación que estuviera vigente al momento de la interposición del reclamo;

El Consejo Directivo en sesión del 28 de marzo de 2003;

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Aprobar el «Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento», que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Aprobar la «Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable», que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3°.- Incorporar el numeral 6.6. a la «Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago», aprobada por Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS, con el siguiente texto:

«6.6 La facturación basada en la diferencia de lecturas del medidor de consumos tomará en cuenta lo siguiente:

6.6.1 La Empresa Prestadora que instale medidores de consumo en las conexiones domiciliarias de agua potable ya existentes, deberá, con una anticipación de entre 30 a 60 días, informar al usuario, mediante comunicación escrita adjunta al comprobante de pago, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar una cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS.

6.6.2 En el caso de las conexiones que han venido siendo facturadas mediante asignación de consumos y se les instala medidor, la facturación por diferencia de lecturas será aplicada gradualmente de acuerdo a lo siguiente:

i) En el primer mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y la asignación de consumos.
ii) En el segundo mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y una vez y media la asignación de consumos.
iii) A partir del tercer mes, el volumen a facturar corresponderá a la diferencia de lecturas. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Prestadora podrá establecer otro esquema de gradualidad, siempre que éste sea más favorable al usuario, el mismo que será informado al usuario y a la SUNASS mediante comunicación escrita.

6.6.3 En el caso de las nuevas conexiones domiciliarias que se instalen con su respectivo medidor de consumos, la facturación basada en la diferencia de lecturas se efectuará desde el primer mes. La Empresa Prestadora también entregará a estos usuarios la cartilla informativa a que se refiere el numeral 6.6.1, en el momento de solicitar la conexión.

6.6.4 Para efectos de facturación de consumos, la lectura del medidor será mensual y el período entre las lecturas no será menor a 28 ni mayor a 32 días calendario -será considerada como diferencia de lecturas válida-. Si excepcionalmente, dicho período fuera mayor, el volumen a facturar en dicho mes se limitará a la parte proporcional a 30 días calendario, debiendo la diferencia ser incluida en la siguiente facturación, aplicando la tarifa del primer rango vigente en el mes anterior.

6.6.5 Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado -previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos días útiles de anticipación- por tres razones: i) para darle mantenimiento, ii) para realizar la contrastación en laboratorio, y iii) para ser reemplazado por otro medidor.

En el primer caso el medidor se reinstalará en un plazo máximo de cinco días útiles a partir de la fecha de su retiro; en el segundo caso se reinstalará como máximo al día hábil siguiente de realizada la contrastación y en el último caso la Empresa Prestadora deberá instalar el nuevo medidor en un plazo no mayor de tres meses contados a partir de la fecha de su retiro.

Si la Empresa Prestadora no reinstala el medidor en los plazos indicados será sancionada de acuerdo a la normativa vigente.
Mientras el medidor no sea reinstalado, la Empresa Prestadora deberá facturar el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos, entendido como el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan.

6.6.6 Cuando, como consecuencia de un reclamo, se disponga la facturación promedio, ésta no incluirá el mes o meses reclamados.

6.6.7 En caso que, por iniciativa de la Empresa Prestadora, se haya acreditado la alteración deliberada de los mecanismos de medición del medidor de consumo, la Empresa Prestadora podrá retirar el medidor y facturar al usuario, a partir de la constatación del hecho, y hasta por un máximo de seis meses, el promedio histórico de consumos. Transcurrido dicho plazo, la Empresa Prestadora deberá instalar un nuevo medidor de consumos.

La aplicación de lo dispuesto en el presente numeral se hará de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable, en la sección referida a las actuaciones por iniciativa de la Empresa Prestadora.

6.6.8 Las Empresas Prestadoras están obligadas a realizar un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumo, como las interrupciones del servicio en la zona, caso en el cual se dejará de lado dicha diferencia y se facturará el promedio histórico de consumos.

Se considerará como facturación atípica aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumos del usuario.
Las Empresas Prestadoras deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas, así como de las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización».

Artículo 4°.- Derogar las siguientes disposiciones:

a) El Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 033-2001-SUNASS-CD.

b) La Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 034-2001-SUNASS-CD.

c) Numeral 12.5 de la Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento aprobada por Resolución de Superintendencia Nº 1179-99-SUNASS.

d) Los artículos 2°, 4° y 5° de la Resolución de Superintendencia Nº 244-2000-SUNASS modificados por Resolución de Consejo Directivo N° 059-2001-SUNASS-CD.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente resolución, de sus anexos y de la correspondiente exposición de motivos en el diario oficial «El Peruano» y en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe) a fin de que el texto se encuentre a disposición de los interesados en forma permanente.

Artículo 6°.- Disponer que las normas, modificaciones y derogaciones aprobadas en la presente resolución entrarán en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados desde el día siguiente de su publicación.

Artículo 7.- Establecer que los procedimientos de reclamo iniciados antes de la entrada en vigencia del «Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento» aprobado en la presente resolución se regirán hasta su conclusión por el reglamento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 033-2001-SUNASS-CD.

Artículo 8°.- Establecer que las pruebas de contrastación se regirán por la directiva de contrastación vigente al momento de la interposición del reclamo.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

SERGIO SALINAS RIVAS
Presidente del Consejo Directivo

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 023-2003-SUNASS-CD

Publicada: 07 de setiembre de 2003

Modifican directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento

Lima, 20 de agosto de 2003

VISTO:

El proyecto de «Modificación de la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento»; presentado por la Gerencia de Políticas y Normas;

CONSIDERANDO:

Que la «Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario», aprobada por Resolución de Superintendencia Nº 1179-99-SUNASS, y modificada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD, establece el procedimiento que deben seguir las empresas prestadoras deservicios de saneamiento para determinar el importe a facturar a sus usuarios por el servicio prestado;

Que, para su mejor aplicación, es necesario y urgente efectuar algunas precisiones que permitirán aclarar la aplicación de la citada Directiva.

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 5 y 23 del Reglamento General de SUNASS, aprobado por Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM, el Consejo Directivo, en su sesión del 15 de agosto de 2003.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modificar la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento, aprobada por Resolución de Superintendencia Nº 1179-99-SUNASS y modificada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD, con el siguiente texto:

«6.1.6 La determinación del volumen a facturar será efectuada mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará considerando el siguiente orden de prelación: a) el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o, en caso de haber menos, de las que existan, y b) asignación de consumo.»

«6.6.7 En los casos de robo del medidor de consumo o de alteración de sus mecanismos de registro, la Empresa Prestadora deberá reemplazar el medidor en un plazo no mayor de seis meses, contados a partir de la constatación del hecho. En tal período, la Empresa Prestadora deberá facturar de acuerdo con el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o, en caso de haber menos, de las que existan. Transcurrido dicho plazo, sin que se haya reemplazado el medidor, se aplicará la regla establecida en el último párrafo del numeral 6.6.5.

La constatación de la alteración de los mecanismos de medición se hará de acuerdo con lo establecido en la Directiva de Contrastación de Medidores de Agua Potable, en la sección referida a la Contrastación por iniciativa de la Empresa Prestadora.
La aplicación de este artículo se hará sin perjuicio de las acciones que pueda adoptar la Empresa Prestadora para que se le reembolse el costo de la reparación o reposición del medidor, al margen de las responsabilidades administrativas y penales que correspondan.»

«6.6.8 Las Empresas Prestadoras están obligadas a realizar un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos. Se considerará como diferencia de lecturas atípica aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario. En los casos de diferencias de lecturas atípicas antes mencionadas, se procederá de la siguiente forma:

a) En caso de detectarse errores en la toma de lecturas, ellos deberán ser corregidos antes de emitirse la facturación respectiva.
b) En caso de no haberse descartado la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se dejará de lado la diferencia de lecturas y se facturará el promedio histórico de consumos.

Las Empresas Prestadoras deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas, así como de las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.»

Artículo 2.- Establecer que, en el caso de los medidores que fueron retirados de las conexiones domiciliarias antes del 23 de junio de 2003, las Empresas Prestadoras podrán continuar facturando a tales conexiones el promedio histórico de consumos hasta el 23 de diciembre de 2003. A partir de esta última fecha, en caso de no instalarse un nuevo medidor,

Se aplicará la regla establecida en el último párrafo del numeral 6.6.5 de la Directiva de Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Saneamiento.

Regístrese, comuníquese y aplíquese.

SERGIO SALINAS RIVAS
Presidente del Consejo Directivo.

Glosario

ACTUALIZACIÓN DINÁMICA CATASTRAL	Procedimiento que permite mantener los catastros permanentemente utilizados a través de preidentificaciones por los reparidores de recibos.
APLICATIVO INFORMÁTICO	Programa de cómputo diseñado para permitir procesar y reportar automáticamente un grupo de instrucciones específicas de manera rápida y con alta certeza.
BASE DE DATOS	Grupo de Datos estructurado en función de un diseño específico y que es procesado a través de un programa de cómputo.
CATASTRO DE CLIENTES DE LA EPS	Lista descriptiva de una determinada población o estadística gráfica de predios inmuebles, sean viviendas, lotes, etc. que contiene información real del mercado de clientes actuales o futuros.
CATEGORÍA TARIFARIA	Es el tipo de tarifa asignada a un predio de acuerdo al uso o actividad que se le de al predio y al agua. De la categoría asignada al predio depende el costo del metro cúbico de agua.
CÓDIGO CATASTRAL	Es la identificación única de un predio (cliente o no cliente) dentro del ámbito de la EPS.
CONEXIÓN CLANDESTINA	Aquella que sin conocimiento de la empresa ha sido ejecutada y usa los servicios de la EPS.
CONEXIÓN DOMICILIARIA DE AGUA	Conjunto de accesorios y tuberías que van desde la red pública hasta la caja de medidor del usuario y permiten abastecer a un predio con agua potable.
CONEXIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	Conjunto de accesorios y tuberías que van desde la red pública hasta la caja de medidor del usuario y permiten evacuar las aguas servidas del predio.
CONSUMO ASIGNADO	Es la cantidad de metros cúbicos de agua que la EPS asigna mensualmente como un consumo estimado a un predio que no cuenta con medidor.

EVALUADOR DE GABINETE	Empleado de la EPS que hace el seguimiento del proceso de actualización dinámica catastral apoyado por una herramienta informática.
HOJA DE CÁLCULO	Herramienta Informática que permite procesar gran cantidad de información y permite automatizar algunas operaciones y tareas pero no el proceso completo.
INSPECTOR CATASTRAL	Empleado de la EPS que tiene por finalidad realizar las inspecciones en el predio sobre temas catastrales.
MICROMEDICIÓN	Medición domiciliaria Medición de consumos. Conjunto de acciones destinadas a cuantificar y a registrar los volúmenes de Agua Potable que son suministrados a las conexiones domiciliarias e ingresan al interior del predio, con ayuda de un Micromedidor
MICROMEDIDOR	Medidor = hidrómetro Aparato mecánico o magnético que realiza la Micromedición.
NOTIFICACIÓN	Documento por medio del cual el inspector catastral informa al usuario sobre el motivo de la inspección, anuncia un cambio catastral y justifica la decisión.
PREDIO	Finca, heredad, hacienda, tierra o posesión **inmueble.**
RECIBO	Comprobante de pago que emite la EPS para cada cliente por concepto de los servicios prestados.
REPARTIDORES DE RECIBOS	Empleados de la EPS que tienen por finalidad distribuir mensualmente los recibos de facturación.
SERVICIOS PRESTADOS	Servicios que brinda la EPS a sus clientes de acuerdo a un contrato.
TIPO DE SERVICIO	Es el conjunto de características catastrales de servicio que la EPS brinda al cliente: 1.- Agua Potable y Alcantarillado. 2.- Sólo Agua Potable. 3.- Sólo Alcantarillado.

UNIDADES DE USO	Sección (espacio físico) del predio de uso independiente que cuenta con punto propio de agua y/o de desagüe.

Bibliografía

SUNASS

Resolución de superintendencia N° 1179-99-SUNASS «Directiva Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado», Diciembre 1999.

PPROAPAC GTZ

Catastro de Clientes, Sistema Modular de Capacitación La Paz, Julio de 2003.

Acrónimos y Siglas

«	Pulgada(s)
Av.	Avenida
Cáp.	Capítulo
COM	Tarifa Comercial
COTEC	Cooperación Técnica Cultural y Ambiental Brüning
DOM	Tarifa Domestica
EPS	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento
EPSEL	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque
EST	Tarifa Estatal
Fig.	Figura
etc.	etcétera (y restantes)
IND	Tarifa Industrial
GTZ	Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH (Cooperación técnica alemana)
Loc.	Localidad
M3	Metro(s) cúbico(s)
Mz.	Manzana
Nº	Número
Not.	Notificación
ONGD	Organización No Gubernamental de Desarrollo
Pág.	Página
Párr.	Párrafo (sección del presente documento)
PROAGUA	Programa de Agua Potable y Alcantarillado
Prov.	Provincia
PVC	Polivinilo Cloruro

S/.	Nuevos Soles (Moneda del Perú)
Sect.	Sector (comercial)
Serv.	Servicio (de agua y/o alcantarillado)
SOC	Tarifa Social
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
Vº Bº	Visto Bueno

Agradecemos a quienes contribuyeron
a la realización de esta publicación

GTZ
Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit
Prolongación Arenales 801
Lima 18 - Perú
Teléfono (511) 422-9067
gtz-peru@gtz.de

COTEC
Cooperación Técnica, Cultural y Ambiental Brüning ONGD
Av. Miguel Grau 350 - Of. 211
Chiclayo - Perú
Teléfono (5174) 209090
cotec@cotecperu.org

Responsable del estudio:
Econ. Stefan Ziemendorff

Elaborado por:
Ing. Teony Alva Vives
Ing. José Antonio Puelles Barturén

Revisión de contenidos:
Ing. Manuel Irigoyen Tenorio
Ing. Víctor Raúl Vega Varias

Corrección de estilo: Econ. Axel Krause
Diseño: Gabriela Villavicencio / Lorena Leng
Diagramación: Lic. Daniel Alvarado León

Responsable de publicaciones: Sandra Neuhaus

Primera Edición
Lima, Abril 2006

Impresión: Stampa Gráfica S.A.C
Depósito legal: 2006-2470

PROAGUA

PROGRAMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Av. Los Incas 172, Piso 5 - San Isidro - Perú.
Telf: 51-1 222-0779, 51-1-222-0990
Fax: 51-1 222-0707
E-mail: lima@proagua-gtz.org.pe
pag.web: www.proagua-gtz.org.pe