Módulo 02

Serie Gestión Comercial de las EPS:

Regularización Masiva de Clandestinos

gtz

COOPERACION
REPUBLICA DEL PERU
REPUBLICA FEDERAL DE ALEMANIA

PROAGUA
PROGRAMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Serie Gestión Comercial de las EPS: Módulo 02

Regularización Masiva de Clandestinos

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 solo ha sido posible gracias al esfuerzo y al gran espíritu de colaboración de nuestra contraparte EPSEL S.A., en especial de su Gerencia Comercial. En específico agradecemos a Ing. Manuel Irigoyen Tenorio y Arq. Armando Usquiano Pajares. De igual modo agradecemos al Revisor del presente módulo Ing. Pablo Adolfo Valdivia Chacón por sus valiosos aportes.

Indice

Prefacio 7

Introducción 8

1. Orígenes y Efectos del Clandestinaje 10
1.1. ¿Quiénes son los clandestinos?
1.2. ¿Por qué alguién se conecta clandestinamente?
1.3. ¿Cuáles son los perjuicios del clandestinaje?

2. Evitar y Combatir el Clandestinaje 18
2.1. ¿Qué se puede hacer para evitar el clandestinaje?
2.2. ¿Cómo regularizar a los clandestinos ya existentes?
2.3 ¿Cuándo se debe regularizar a las conexiones provisionales?
2.4. ¿Cómo se regulariza las conexiones provisionales?
2.5. ¿Qué se hace con los clandestinos que no se quieren regularizar?
2.6. ¿Qué resultados se pueden obtener?
2.7. ¿Son malos pagadores los clandestinos regularizados?

3. Implementar la Regularización Masiva de Clandestinos 30
3.1. Proceso de implementación
3.2. Cálculo de recursos humanos necesarios
3.3. Selección del personal
3.4. Capacitación a los regularizadores
3.5. Regularización de servicios
3.6. Orientación para llenar la carpeta de regularización
3.7. Ingreso del expediente codificado
3.8. Revisión del expediente por la EPS
3.9. Remuneración de los regularizadores
3.10. Incorporación del usuario clandestino
3.11. Control de resultados

Anexos 42
Glosario 71
Bibliografía 74
Acrónimos y Siglas 75

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

En el Perú así como en otros países en vías de desarrollo existe un fenómeno al parecer de nunca acabar: la informalidad. Múltiples han sido los esfuerzos de los estados en combatirla, pocos han sido los éxitos y más bien, se tiene la impresión de que se trata de un fenómeno creciente. Según el brillante economista peruano Enrique Gershi (El costo de la legalidad; Santiago de Chile, 1998) una ley no se cumple cuando requiere demasiado costo, tiempo e información.

Observando el sector de saneamiento también percibimos altos índices de informalidad que se expresan en lo que llamamos "conexiones clandestinas". Las razones de su existencia son las mismas que señala Gershi: se requiere demasiado tiempo para tramitar una conexión sea de agua o de desagüe, se exigen requisitos burocráticos imposibles de cumplir y los costos son tan altos que dificilmente se pueden asumir de una sola vez.
Conclusión: el usuario acude a la informalidad y la clandestinidad, corriendo el peligro de ser detectado, multado y castigado.
El no menos brillante también economista y también peruano Hernando de Soto (El misterio del capital; Lima, 2000 y El Otro Sendero; Lima, 1986), nos enseña el camino desde la informalidad hasta la formalidad, caso aplicado a la propiedad informal, resaltando la importancia de:

Hernando de Soto

- Disminuir los tiempos de formalización
- Disminuir los costos de información
- Disminuir los costos de transferencia de la informalidad hacia la formalidad.

La implementación de sus teorías en el Perú mediante la COFOPRI (Comisión de la Formalización de la Propiedad Informal) ha logrado espectaculares éxitos: hasta la fecha se ha regularizado la propiedad de casi dos millones de lotes, beneficiando así a más de 8 millones de peruanos con propiedades formales y saneadas. Se nos señala claramente que el camino de la clandestinidad hacia la formalidad es posible sin necesidad de recurrir a medidas opresivas.

El presente manual «Regularización Masiva de Clandestinos» forma parte de la serie de manuales denominada Serie Gestión Comercial y analiza el origen del clandestinaje vinculado a las EPS, proponiendo soluciones alternativas para su reducción como la identificación masiva de clandestinos y un servicio a domicilio para formalizar las conexiones identificadas. 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

Orígenes y Efectos del Clandestinaje

1.1. ¿Quiénes son los clandestinos?

(1) **Clandestino** *(del latin Clandestinus):* Secreto, oculto, y especialmente hecho o dicho secretamente por temor a la ley o para eludirla. (Diccionario de la Real Lengua Española)

(2) El uso clandestino del agua tiene muchas formas, cuya diferenciación es importante para combatirlas mediante estrategias oportunas. En el caso del agua potable **distinguimos** entre:

- Aquellos usuarios clandestinos que todavía no son clientes registrados de la EPS y
- los que sí lo son, pero tratan de evitar el pago del servicio.

(3) En primer lugar tenemos aquellas formas de clandestinaje, las que se refieren a usuarios que **todavía no son clientes de la EPS**:

CONEXIÓN CLANDESTINA

Aquella conexión de agua y/o alcantarillado que ha sido hecha **sin supervisión** de la EPS, por lo tanto no aparece registrada en su base de datos. Esta conexión no ha sido ejecutada por ningún programa de inversión y tiene cierta probabilidad de no cumplir con todas las condiciones técnicas de la EPS.

CONEXIÓN SUB REGISTRADA

Conexión que ha sido ejecutada **con supervisión** de la EPS, pero a la cual se da un uso clandestino. Estos casos ocurren p. ej. Cuando se instalan conexiones a lotes deshabitados que posteriormente se habitan. Normalmente cumple con todas las condiciones técnicas de la EPS. Su nombre se debe a que no están registradas en la base de datos de la EPS.

CONEXIÓN PROVISIONAL

Aquella conexión clandestina cuyas redes de distribución no cumplen con las condiciones técnicas de la EPS. Puede tratarse tanto de redes clandestinas o redes de menor diámetro ejecutado con apoyo de los municipios u otra entidad que abastecen *piletas públicas*. Se les denomina Conexión Provisional recién cuando la EPS autoriza el uso temporalmente (cuando ya no es clandestina).

SERVIDUMBRE DE PASO

Es una conexión domiciliaria que atraviesa la propiedad de un cliente de la EPS para servir a otro(s) que no cuentan con el servicio. La instalación se hace sin conocimiento ni autorización de la EPS. Puede ser en forma horizontal o vertical y tratarse del servicio de agua y/o alcantarillado. Puede ser motivada por la imposibilidad de conectar al otro usuario o con clara intención fraudulenta o de usufructo.

¡En estos casos los usuarios se conectaron clandestinamente para tener el servicio de agua y probablemente no hayan tenido una intención fraudulenta neta!

(4) Los casos siguientes se distinguen de los mencionados porque existe la intención de **no pagar** el servicio u ocultar el consumo verdadero:

CLANDESTINO ENCUBIERTO

Usuario registrado como cliente de la EPS que teniendo una conexión con medidor evita el paso del agua por este mediante un by pass o una conexión clandestina aparte, evitando así pagar lo que le corresponde. En un sentido más amplio se puede entender también la manipulación del medidor como clandestinaje encubierto.

CLANDESTINO ARBITRARIO

Usuario registrado como cliente de la EPS que estando en estado de corte o levantado (por tener una deuda o haberlo solicitado) se ha repuesto el servicio arbitrariamente sin conocimiento de la EPS, independientemente de la forma como lo ha hecho.

En estos casos los usuarios se conectaron clandestinamente con la clara intención de defraudar a la EPS, siendo esto un delito especificado en el CÓDIGO PENAL!

CODIGO PENAL
TITULO V - DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO
CAPITULO I - HURTO

Artículo 185.- Hurto Simple

El que, para obtener provecho, se apodera ilegítimamente de un bien mueble, total o parcialmente ajeno, sustrayéndolo del lugar donde se encuentra, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de tres años. Se equiparan a bien mueble la energía eléctrica, el gas, ***el agua*** *y cualquier otra energía o elemento que tenga valor económico, así como el espectro electromagnético.*

1.2. ¿Por qué alguien se conecta clandestinamente?

(5) Muchas personas deseosas de obtener una conexión de agua o desagüe se acercan a la EPS para solicitarla. Eso evidencia un déficit de la EPS. Cualquier empresa busca captar nuevos clientes visitándolos y convenciéndolos para ello. Las EPS municipales saben exactamente gracias a su catastro dónde se ubican sus futuros clientes, llamados **usuarios factibles**. Sin embargo esperan muchas veces que éstos, en caso que les interese, se acerquen a la empresa, sabiendo que sin agua nadie puede vivir.

Un Usuario factible es un lote sin conexión de servicio pero con la red existente y vecinos conectados a ella.

(6) Al enterarse los posibles clientes de los requisitos burocráticos que tienen que cumplir, la gran mayoría prefiere **no regresar** a la EPS para seguir el trámite legal. Esto se explica por:

- Los elevados costos de conexión que no se justifican.
- La falta de facilidades de pago.
- Una atención deficiente y falta de respeto frente a los clientes potenciales.

Fig. 1: Usuarios esperando.

(7) Pueden darse entonces múltiples causas internas de las EPS que provocan en forma casi automática altos niveles de clandestinaje:

INVERSIÓN DE TIEMPO Y DINERO EN LA REGULARIZACIÓN

- Número de visitas necesarias a la empresa.
- Número de días de espera hasta que la vivienda sea conectada al servicio.
- Costo elevado por la conexión al servicio, no justificado con el gasto de la empresa.
- Ausencia de líneas de financiamiento para la incorporación de conexiones domiciliarias.

EXIGENCIA DE REQUISITOS MUY APEGADOS A LOS ASPECTOS LEGALES.

- Documentos inexistentes que impiden al interesado seguir el trámite.
- Documentos, cuya adquisición significaría un costo adicional considerable.
- Sobrecarga de la paciencia e intelecto del cliente.

AUSENCIA DE UN TRATO PRIVILEGIADO Y RESPETUOSO A LOS NUEVOS CLIENTES

- Identificación del solicitante como perturbador.
- Trato al usuario clandestino con voluntad de formalizarse como a un delincuente.
- Despreocupación de la EPS por conectar a los usuarios factibles.
- Actitud burocrática de los funcionarios y empleados de la EPS.
- Falta de conciencia en cuanto a la necesidad de clientes para el bien de la empresa.
- Ausencia de una identificación permanente de conexiones clandestinas.

(8) Si las características de la EPS coinciden con lo arriba mencionado, entonces **ya existe** con toda seguridad un sector informal especializado (gasfiteros) que atiende las necesidades de los usuarios sin papeleo, a precios cómodos, instalando su conexión al mismo día. Quien en algún momento quiso ser cliente de la EPS se convirtió finalmente en un clandestino, un usuario que no paga. Frecuentemente es el mismo personal de la EPS que instala tanto las conexiones legales como las clandestinas.

VISIÓN TRADICIONAL DE UN CLANDESTINO

El clandestino es una persona que roba el servicio a la EPS, es un criminal desvergonzado y por tal motivo debe ser castigado, ya sea cobrándole o aún mejor levantando su conexión.

Efectos: La empresa tiene pocos clientes, menores ingresos y es vista por la población como un ente castigador y burocrático.

VISIÓN PROPUESTA

El clandestino es un futuro cliente de nuestra EPS. Para que lo sea hay que facilitar los trámites, fraccionar los pagos pendientes, hacer una conexión adecuada convenciéndolo de los beneficios de ser cliente.

Efectos: Se incrementa la cobertura, la facturación y se aumenta la recaudación. La imagen cambia y la población ve a la EPS como una entidad colaboradora.

1.3. ¿Cuáles son los perjuicios del clandestinaje?

LOS PERJUICIOS DEL CLANDESTINAJE PARA LA EPS

(9) Los efectos del clandestinaje masivo para las EPS son evidentes: menos clientes >> menor cobertura >>menor facturación >> menor recaudación. Asimismo una EPS con altos niveles de clandestinaje tiene una mayor cantidad de ***Agua No Contabilizada***, siendo esto uno de los indicadores de gestión de mayor importancia. Con menor frecuencia se observan conexiones clandestinas con deficiencias técnicas como presencia de fugas.

Agua No Contabilizada (ANC): Es la diferencia entre el volumen producido y el volumen facturado.

LOS PERJUICIOS DEL CLANDESTINAJE PARA EL USUARIO

(10) Las desventajas para el usuario son menos obvias pero no inexistentes. Hemos observado en Chiclayo, ciertas «mafias» que cobran supuestamente a nombre de la EPS. De otro lado, cuando se detecta a un clandestino lo común es que la EPS le deje una notificación, que en caso de ser ignorada culmina (por los mismos obstáculos ya mencionados) en el levantamiento de la conexión. Medida que implica la pérdida de la inversión del consumidor y en el caso de la EPS, a un cliente seguro.

Recupero: Es el volumen estimado consumido durante el tiempo de haber usado el servicio en forma clandestina.

(11) Por otro lado, el cliente esta sujeto al cobro del ***Recupero***, pudiendo éste ascender el valor de un año de consumo. Una conexión mal hecha puede tener una menor presión que las conexiones hechas por las EPS.

RESUMEN

- El clandestinaje frecuentemente es fomentado por la misma EPS.
- Los clandestinos son clientes potenciales de las EPS.

PREGUNTAS

En su EPS:

- ¿Hay mucho clandestinaje?
- ¿Uds. buscan a sus futuros clientes o tienen ellos que acercarse primero a la EPS?
- ¿Qué hacen para evitar clandestinos y como los tratan?
- ¿Estas estrategias han tenido el éxito deseado?

TAREAS

- Averigüe cuántas conexiones clandestinas se han detectado el año pasado en su EPS y cuántos de estos clandestinos son ahora clientes.

RECOMENDACIONES

- Los usuarios desconocen frecuentemente los perjuicios que les puede causar una conexión clandestina o el uso clandestino de los servicios. Por ello es una buena medida difundir estas desventajas.
- Antes de levantar conexiones busquen mecanismos de incorporar al clandestino como su cliente.

2

Evitar y Combatir el Clandestinaje

2.1. ¿Qué se puede hacer para evitar el clandestinaje?

(12) Para obtener un servicio formalizado, los clientes potenciales usualmente enfrentan una serie de **obstáculos** incómodos y fastidiosos por los cuales preferieren conectarse clandestinamente:

PROBLEMAS QUE TIENE QUE ENFRENTAR UN CLIENTE POTENCIAL

- Altísima inversión de tiempo; necesario ir varias veces a la EPS para tramitar una nueva conexión.
- Superar muchos obstáculos burocráticos en la EPS.
- Presentar documentos difíciles de conseguir o inexistentes (título de propiedad o contrato de alquiler).
- Obtener permisos municipales para romper pistas y veredas.
- Los derechos por conexión son en muchos casos sobreevaluados.
- Existen pocas o no existen facilidades de pago.
- A veces el cliente tiene que conseguir los materiales.

(13) Reducir, simplificar o evitar estos obstáculos contribuye directamente a la reducción de conexiones clandestinas. Si bien es cierto que no se pueden obviar algunos de los requisitos, sí se puede, de acuerdo a las condiciones de la EPS, mejorar diferentes aspectos muy considerablemente.

PROPUESTAS

- Acercarse a cada usuario factible para ofrecerle la instalación de una conexión.
- Ofrecer a los usuarios precios de instalación en armonía con los costos reales adicionales que se generan para la EPS.
- Ofrecer amplias facilidades de pago.
- Evitar o disminuir las visitas infructuosas de los usuarios a la EPS por trámites.
- Flexibilizar los requisitos para ser usuario.
- Apoyar al interesado en los trámites.

Fig. 2: Usuarios en tramite con la EPS.

RECOMENDACIONES

- Para mayores detalles ver:
  SERIE GESTION COMERCIAL DE LAS EPS, MODULO Nº 3: VENTA DE NUEVAS CONEXIONES.

2.2. ¿Cómo regularizar a los clandestinos ya existentes?

(14) Para regularizar una conexión clandestina hay que distinguir **dos casos**: Las conexiones que cumplen y aquellas que no cumplen con los requisitos técnicos mínimos establecidos por la EPS.

(15) Cada EPS tiene establecidos los **requisitos técnicos** mínimos que debe cumplir una conexión domiciliaria de agua potable y de alcantarillado, ya sea formalmente a través de reglamentos o directivas, o como especificaciones técnicas que se manejan para la elaboración de proyectos o la ejecución de conexiones.

(16) En estos requisitos mínimos se especifican los materiales de construcción a utilizarse (tipos, calidades y dimensiones), procedimientos constructivos, el modo de instalación y otros alcances que definen sus características de construcción y funcionamiento. No es el objetivo de este módulo enseñar a ejecutar correctamente una conexión domiciliaria, sin embargo nos ha parecido útil incluir de manera referencial en el **Anexo Nº 4** un breve resumen de las especificaciones técnicas aprobadas en la empresa EPSEL S.A. para conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario.

(17) En función de estos requisitos técnicos la EPS procederá a evaluar la conexión domiciliaria para verificar si está técnicamente bien ejecutada o no. Esta **evaluación** tendrá que ser realizada por personal operativo de la EPS calificado para estos fines, preferentemente del Departamento de Conexiones.

(18) Analizaremos las acciones que se recomiendan iniciar según lo exigen los diferentes casos:

CASO 1:
CONEXIÓN CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Cumple con los requisitos

Fig. 3: Esquema de una conexión de agua potable según reglamento interno de la EPS

(19) En este caso la EPS declara que la conexión domiciliaria ha sido ejecutada de manera correcta, **cumpliendo** con todos los requisitos necesarios y que se encuentra en buen estado de conservación.

(20) La mayoría de estos casos se presentan cuando la conexión corresponde a una obra supervisada y recepcionada por la EPS que, después de mucho tiempo sin uso, es puesta en servicio de manera clandestina. (Ver acápite 2.1 *Conexión subregistrada*).
En este caso la certeza que la conexión ha tenido una buena ejecución es muy alta.

(21) Puede suceder también, aunque de manera más esporádica, que una conexión a pesar de ser estrictamente clandestina tanto por la ejecución en si como por el uso del servicio, satisface en todas sus características al reglamento de la EPS.

(22) En estas dos situaciones la regularización es un acto relativamente sencillo. Llenando y complementando los documentos necesarios (Ver **Anexo Nº 1**) se los incorpora directamente como si recién recibieran el servicio.

Para facilitar la incorporación de un nuevo cliente, se pueden **fraccionar** los derechos y recuperos, que pretende cobrar la EPS, en un plazo razonable.

RECOMENDACIONES

CASO 2.
CONEXIÓN NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS

(23) Generalmente la EPS considera que la conexión **no cumple** con los requisitos exigidos en cualquiera de los dos casos siguientes.

No cumple con los requisitos

Primer caso:
(24) La conexión no cumple con los requisitos exigidos por la EPS por la falta de algunos accesorios o partes de la conexión. Esto sucede cuando el clandestino omite algunas partes por no considerarlas indispensables, y además es consciente de cometer un acto indebido y trata de ocultarlo. En conexiones clandestinas de agua potable es típico por ejemplo encontrar conexiones que no presentan caja porta, medidor ni los accesorios o llaves de paso que se deberían colocar en ella. Por lo tanto, se trata de una conexión **incompleta**. Para la regularización de estas conexiones incompletas, se requiere completarlas (normalmente con la caja de registro, llaves de paso y accesorios).

Segundo caso:
(25) También puede suceder que los accesorios y materiales colocados sean de mala calidad o estén deteriorados, o que el trabajo de instalación haya sido realizado por mano de obra escasamente calificada, presentando por ello visibles defectos de construcción. Es decir la conexión se considera como **antitécnica**.
Para la regularización de conexiones antitécnicas es necesario el parcial o completo reemplazo de los componentes.

(26) Normalmente se van a encontrar casos en los que existen **las dos** deficiencias antes expuestas a la vez, es decir, se trata de una conexión incompleta y antitécnica. Existen varias opciones de solucionar el problema y adecuar la conexión clandestina tanto por parte de la EPS como del usuario. Señalamos las siguientes posibilidades:

- Si **el usuario** dispone de los medios económicos, se le cobra tanto los materiales faltantes como la mano de obra y supervisión (con facilidades de pago si fuera necesario).
- Si **la EPS** tiene capacidad de asumir los costos de mano de obra y supervisión, se le cobra al usuario solo los materiales faltantes (con facilidades de pago si fuera necesario).
- Si el usuario y la EPS no cuentan con los medios económicos de inmediato, se regulariza la conexión y se incluye en el expediente de regularización un compromiso del usuario de completar la conexión dentro de **un plazo** definido con supervisión de la EPS, el cual de ser incumplido causaría una acción de corte.

	I		II		III	
RUBROS DE COSTOS:	USUARIO	EPS	USUARIO	EPS	USUARIO	EPS
Materiales	X			X	X	
Mano de Obra	X			X		X
Supervisión	X			X		X

Fig. 4: El costo de la inversión asume o el cliente o la EPS o ambas partes. Costos que asume la EPS se recuperan mediante cobro fraccionado en los recibos mensuales.

(27) Independientemente de los arreglos técnicos es importante que se inicie la facturación para que la EPS no siga perdiendo **ingresos**.

(28) Los pasos exactos para implementar un Programa de Regularización Masiva de usuarios clandestinos se describen en el **Capítulo 4**.

- Para facilitar la incorporación de un nuevo cliente, se pueden fraccionar los derechos y recuperos, que pretende cobrar la EPS, en un plazo razonable.

RECOMENDACIONES

2.3. ¿Cuándo se debe regularizar clandestinos conectados a redes provisionales?

(29) Redes provisionales son aquellas que han sido construidas de manera temporal y sin previo conocimiento de la EPS y que **no han sido aprobadas** por parte de la empresa. Estos casos ocurren generalmente por la falta de inversión de las EPS para ampliar la cobertura de sus redes. Y se justifican por las necesidades no atendidas en la población, generalmente en los sectores periurbanos de las ciudades.

(30) Las redes provisionales **no cumplen** con las exigencias técnicas de una EPS, es decir son redes cuyo diámetro es menor a 3" y su profundidad de instalación es menor a 0.60 m. Tampoco cuentan con un diseño ni expediente técnico aprobado por la EPS. A las conexiones domiciliarias a redes provisionales se les denomina *Conexiones Provisionales*.

(31) Uno de los casos más frecuentes de conexiones provisionales se aprecia en las zonas abastecidas por **piletas públicas**. La tubería que abastece a la pileta tiene un funcionamiento similar a las conexiones domiciliarias pero su longitud es mucho mayor. Debido a sus dimensiones, esta tubería se convierte en una «red provisional de distribución» para todos aquellos predios que se localizan frente a su trayectoria y se abastecen clandestinamente a través de conexiones provisionales.

(32) Cuando la EPS encuentra un caso como este, debe **decidir** si es conveniente regularizar a los respectivos beneficiarios como usuarios provisionales o levantar y clausurar las conexiones domiciliarias.

(33) Se recomienda **regularizar** las conexiones provisionales para disminuir el agua no contabilizada y el clandestinaje, aumentando así la cobertura y la recaudación del servicio, cuando:

La regularización de redes provisionales es un caso muy especial que requiere cumplir con **todos** estos requisitos.

- La presión y la continuidad del servicio son aceptables;
- La dimensión y el diámetro de las redes provisionales aseguran la funcionalidad del sistema hasta que se concede instalar redes definitivas;
- Estas conexiones no afectan a usuarios formales de sectores colindantes o al servicio de las piletas públicas de la EPS;
- Son muchas las familias con la necesidad de ser abastecidas por el servicio y por ello es socialmente imposible de levantar estas conexiones; **y**
- No es de esperar que la EPS, a corto plazo, pueda invertir en el reemplazo por redes definitivas.

(34) **No** se recomienda la regularización, cuando:

- Se da la alternativa de una solución formal rápida con factibilidad técnica de redes y una forma viable de financiamiento (EPS, usuarios beneficiados, Municipio, Cooperación Internacional etc.).
- Alguna de las condiciones para la regularización, mencionadas anteriormente, no se cumple.

2.4. ¿Cómo se regularizan las conexiones provisionales?

(35) La conexión provisional se regulariza mediante una autorización otorgada por la EPS que se basa en un **compromiso de los moradores** en el que se establece básicamente:

- El plazo máximo de uso de los sistemas.
- La elaboración del expediente técnico por parte de los usuarios.
- La búsqueda de financiamiento y la ejecución de las obras definitivas por parte de los usuarios con asesoría y acompañamiento de la EPS.
- El pago por los servicios brindados por la EPS.

(36) La regularización de una conexión provisional **se diferencia** de una conexión clandestina común en:

A La temporalidad del uso de las instalaciones y del servicio

B La calidad del servicio exigible

C La tarifa.

A La regularización de las conexiones provisionales es limitada en el tiempo con la proyección de adecuarlas técnicamente al estándar de la EPS. Los plazos de vigencia dependen de la política de cada EPS y del acuerdo específico entre la empresa y el usuario.

B Los usuarios de las conexiones provisionales son advertidos antes de la firma del compromiso de las condiciones del servicio que recibirán. Como se trata de redes de agua que generalmente son de diámetro menor a 4", la **calidad del servicio** (presión y continuidad) generalmente es inferior a la habitual.

C Al mismo tiempo se pacta una **tarifa de consumo** asignada por la EPS. Cabe indicar que la tarifa para conexiones provisionales (como la de camiones cisternas) no está sometido al régimen tarifario de SUNASS y deberá definirse en función a la calidad del servicio.

2.5. ¿Qué se hace con los clandestinos que no quieren regularizarse?

(37) Según nuestra experiencia, basada en la regularización de miles de conexiones clandestinas y subregistradas, el rechazo del usuario a la regularización constituye solo algunos casos aislados. Finalmente, la única alternativa a la regularización de un clandestino es el **levantamiento** de la conexión.

Levantamiento: En el caso de levantamiento por deudas se extrae toda la conexión menos la abrazadera; la cual se saca también si el levantamiento se produce por clandestinaje.

(38) Ni para la EPS ni para el usuario es ésta una alternativa satisfactoria. El usuario pierde en este caso su inversión ya hecha y a la vez pierde el servicio tan indispensable. Para la EPS la situación es más grave aún porque por un lado pierde a un cliente y por otro lado tiene que aceptar que el usuario perdido conseguirá el servicio (de agua) de alguna manera.

Es totalmente **equivocado** pensar que al haberse producido el levantamiento de una conexión la EPS va a tener un usuario clandestino menos o un ahorro significativo de agua. Sin agua no se puede vivir, por eso el mismo usuario encontrará la forma de abastecerse del líquido elemento mediante una nueva conexión clandestina, servidumbre, mangueras u otra forma. Sólo en casos muy aislados y condiciones especiales encontrará una alternativa viable al agua de la EPS como sería por ejemplo un propio pozo. Aún menos probable es que este usuario clandestino después de haberle levantado su conexión se acerque a la oficina de la EPS para solicitar una conexión nueva, a un precio que por el mismo levantamiento habrá aumentado significativamente.

Fig. 5: Corte de una conexión clandestina.

(39) **Para evitar** el levantamiento definitivo se ha encontrado una manera muy eficiente: Normalmente tiene muy buen efecto una última visita del regularizador de servicios acompañado por uno o dos levantadores para crear un potencial de amenaza real y ganar cierta credibilidad. Ningún usuario seguirá insistiendo en pretextos inciertos respecto al no regularizarse en esta última oportunidad. Como anécdota mencionamos a propietarios que estando supuestamente en EE.UU. o en Alemania se apersonaron dentro de pocos minutos para regularizar su conexión.

(40) Sólo se debe levantar la conexión en casos extremos, para no perder la **credibilidad** como EPS y no fomentar el clandestinaje masivo. Posteriormente al producirse este levantamiento es necesario una supervisión periódica de dicho usuario, quien con cierta probabilidad volverá a rehabilitar la conexión.

2.6. ¿Qué resultados se pueden obtener ?

(41) Los resultados que se pueden obtener con las estrategias propuestas varian y dependen mucho de las condiciones locales en cada EPS. Principalmente dependen del número de clandestinos y de la disponibilidad de ellos en regularizarse.

(42) Algunos indicadores que hacen esperar altos índices de **clandestinaje** son:

- Altas diferencias entre la cobertura de redes y la cobertura de conexiones reales.
- Altos índices de Agua No Contabilizada.
- Pocas nuevas conexiones ejecutadas.
- Altos costos colaterales de la EPS.
- Trámites muy difíciles para conseguir nuevas conexiones.

(43) La disponibilidad de los clandestinos a **regularizarse** depende en alto grado de:

- La calidad del servicio que le brinda la EPS; un buen servicio facilita la regularización.
- El costo que implica la regularización y la existencia de fraccionamientos.
- El trámite burocrático que demanda la regularización.
- La credibilidad de la EPS de levantar la conexión en el caso que no se regularice.

(44) Para mostrar el impacto que se puede obtener, exponemos a continuación los **resultados** que tuvo la empresa EPSEL a raíz del «Plan 10.000 Conexiones» (Convenio GTZ/PROAGUA - EPSEL S.A.).

(45) **Se compara** la cantidad de conexiones clandestinas que se han identificado y las que han sido regularizadas en el periodo de aproximadamente un año:

	Enero 2002 Dic. 2002	Agosto 2003 Mayo 2004 (Producto del Plan 10.000 conexiones)
CLANDESTINOS IDENTIFICADOS	485	6134
CLANDESTINOS REGULARIZADOS	82	5929

Fig. 6: Impacto del Programa 10,000 conexiones.

(46) Como vemos, se puede obtener resultados muy importantes. La facturación mensual de los clandestinos incorporados en el *«Plan 10,000 Conexiones»* es de **66,800 Nuevos Soles**, que significa aproximadamente 800,000 Nuevos Soles anuales.

(47) Por otro lado, en el caso de Chiclayo, el costo directo para la EPS fue de solo **5.00 Nuevos Soles** por cada regularización, reconocimiento económico que se pagó al regularizador. Este monto fue altamente cubierto por el cobro del recupero, lo cual demuestra que económicamente esta medida no requiere mayores recursos adicionales.

(48) Cabe mencionar que el Plan 10,000 Conexiones captó, fuera de los clandestinos, a usuarios **adicionales** subregistrados y factibles. Para mayor información sobre su incorporación ver Módulo Nº1 «Actualización Dinámica Catastral y Módulo Nº 3 «Venta de Nuevas Conexiones».

2.7. ¿Son malos pagadores los clandestinos regularizados?

(49) Los índices de cobranza dependen del sistema de cobranza, de la atención al cliente y del servicio que se brinda; siendo evidente que una buena calidad en estos aspectos contribuye a buenos resultados. Es necesario desmentir que un clandestino al cual se ha regularizado sea un moroso por naturaleza. Esto se comprueba comparando los índices de cobranza ácida de la EPS al año 2002 con el índice de **cobranza ácida** de los clandestinos incorporados a la EPS por el Plan 10,000 Conexiones:

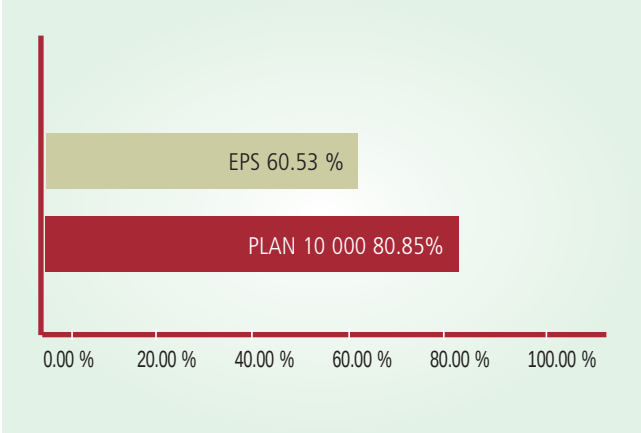


Fig. 7: Voluntad de pago de los regularizados.

(50) Como se puede ver, los clandestinos incorporados por el Plan 10, 000 Conexiones resultaron ser buenos usuarios, **puntuales** en sus pagos a pesar de no haber vivido la relación Empresa – Usuario antes. Por lo tanto, no hemos podido comprobar el prejuicio que el clandestino sea un criminal por naturaleza.

RESUMEN

- Para evitar el clandestinaje se debe facilitar y promover el acceso formal a los servicios, reduciendo los costos y la burocracia.
- El usuario necesita el servicio y la EPS debe cobrar por ello – la regularización es para ambas partes la mejor solución – el levantamiento no lo es.

PREGUNTAS

- ¿Qué porcentaje de las solicitudes para obtener un servicio resultaron en una conexión formal en su EPS?, ¿Qué habrá pasado con los demás?
- ¿Qué sistema de detección masiva de clandestinos tienen ustedes?

TAREAS

- Verifique los costos colaterales por conexión nueva en su EPS y compárelos con los precios en el mercado competitivo.
- Dé seguimiento a los clandestinos notificados y verifique cuantos de ellos ahora son clientes.
- Verifique de dónde consiguen agua los que todavía no son usuarios, quienes han sido identificados y notificados.

RECOMENDACIONES

- Iniciar programas de identificación y regularización masiva de clandestinos.
- Iniciar programas de captación de clientes, buscándolos en el lugar donde se encuentran: en sus casas y vendiéndoles un producto a su alcance con facilidades.

3

La Regularización Masiva de Clandestinos

3.1. Proceso de implementación

(51) La implementación de la *«Regularización Masiva de Clandestinos»* se refiere a la institucionalización de un sistema y su integración en el área comercial de la EPS. El corazón de la regularización son los promotores y vendedores de los servicios de la EPS ante usuarios clandestinos. Se les denomina regularizadores. Ellos trabajan principalmente en el campo y coordinan estrechamente con los colegas del gabinete.

(52) Los regularizadores representan la imagen de la EPS ante el usuario; por tal motivo este equipo debe ser **seleccionado y capacitado** para absolver las inquietudes de los usuarios. Los regularizadores deben poseer la capacidad de persuadir al clandestino para que formalice su situación, siempre mostrándole las ventajas de ser un cliente formal y ofreciéndole las facilidades de la EPS para su regularización.

(53) El proceso de regularización no carece de cierta dinámica y requiere de parte del personal de la EPS un trabajo ordenado y en equipo. En el siguiente esquema se muestra el flujo aplicado exitosamente durante la ejecución del Plan 10,000 Conexiones.

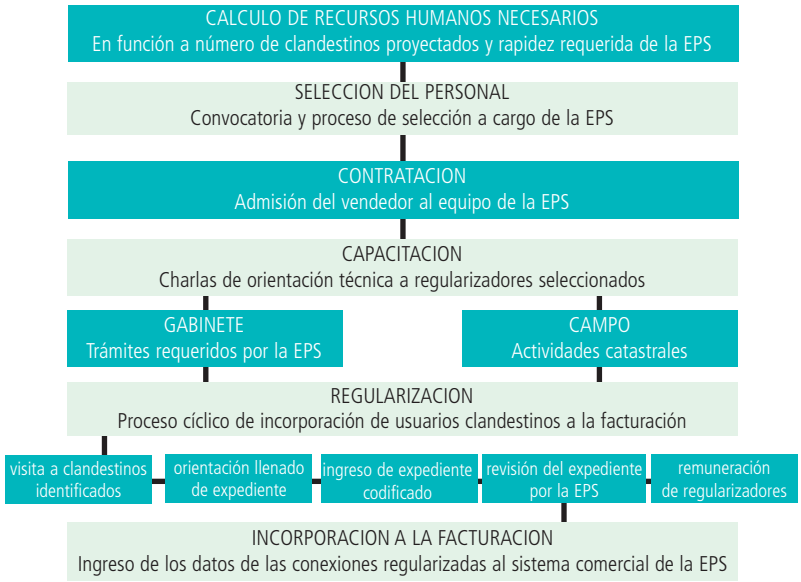


Fig. 8: Flujo de la implementación de Regularización masiva de clandestinos en la EPS.

(54) Este proceso comienza a partir del momento en que se tenga **identificada** una cantidad importante de clandestinos (mediante un catastro, un barrido catastral o el procedimiento propuesto en el Módulo Nº 1 -Actualización Dinámica Catastral).

3.2. Cálculo de recursos humanos necesarios

(55) El **número óptimo** de regularizadores de servicios se determina en función a los siguientes indicadores:

- Los índices de clandestinidad de la EPS.
- El número de conexiones.
- El impacto que se desea obtener en el tiempo.
- El personal operativo actual destinado a la incorporación de nuevos clientes.

(56) Como dato referencial se comenta que el rendimiento de un regularizador eficiente es de aproximadamente **75** regularizaciones por mes.

TIPO DE CONTRATO DEL REGULARIZADOR	RENDIMIENTO
Regularizador con sueldo fijo	Mínimo 20 Máximo 30
Regularizador con sueldo al destajo	Mínimo 50 Máximo 85

Fig. 9: Rendimento de regularizadores según tipo de contrato de trabajo según el Programa 10,000 Conexiones EPSEL SA Chiclayo.

(57) La situación económica de la EPS no influye en el número de regularizadores, debido a que el pago de los regularizadores de servicios **se cubre** con el cobro del recupero de servicios por el tiempo de uso clandestino, quedando adicionalmente una utilidad para la Empresa. En otras palabras los regularizadores de servicios «se pagan ellos mismos».

3.3. Selección del personal

(58) Cuando se tenga definida la cantidad de regularizadores de servicios, se deberá realizar la selección de personal para ocupar estos puestos. Los vendedores de servicios deben seleccionarse **cuidadosamente**, asegurando que cuenten con la capacidad y experiencia suficiente que les permitirá cumplir cabalmente con las metas del programa.

(59) Para la convocatoria de candidatos a los puestos de Regularizadores de Servicios se recomiendan **anuncios publicitarios** tanto en los módulos de atención al cliente o en las ventanillas de recaudación durante 2 semanas como mínimo (las de mayor flujo de clientes), así como frente a aquellas instituciones que venden a domicilio. A la vez se puede pedir recomendaciones a estas instituciones. En el Perú el trabajo de venta a domicilio es una labor muy difundida y se caracteriza por una alta fluctuación laboral de manera que no hay mayores obstáculos de encontrar un buen grupo de personas capaces e interesadas.

(60) Debe considerarse que el perfil buscado para los regularizadores es el de un **vendedor** puerta a puerta, con conocimiento de la zona a intervenir. Proponemos que una experiencia en el sector de saneamiento no sea un requisito indispensable, porque es improbable que el personal disponible la tenga y cumpla a la vez con el perfil mencionado.

(61) Proponemos tomar en cuenta los requisitos siguientes:

Orden de prioridad	Requisitos	Justificación	Modo de verificación
1	Amplia experiencia en ventas a domicilio (electrodomésticos, libros, celulares etc.)	Es el objeto de la convocatoria	CV verificado y entrevista personal
2	Ser honesto y eficiente.	Garantiza el éxito y evita problemas con los clientes (coimas)	Llamar a anteriores empleadores
2	Disponibilidad de tiempo	Normalmente se trata de un trabajo a tiempo completo	Entrevista personal
4	Correcta expresión y buena presentación.	Estando en contacto directo con el cliente; representa la imagen de la EPS	Entrevista personal
6	Conocimiento del tipo de zonas de intervención (PP. JJ., AA. HH., etc.)	Es importante conocer el tipo de clientes, así como las zonas por cuestiones de seguridad	CV verificado
7	Experiencia en Sector Sanea-miento	A pesar de no ser indispensable podrá facilitar su adiestra-miento en el trabajo	CV verificado y entrevista personal
8	Disponer de movilidad propia	Facilita el trabajo de campo, pero no es indispensable	Entrevista personal

Fig. 10: Criterios para la selección de personal.

(62) No es un requisito que sea hombre; hemos podido comprobar que **mujeres pueden** desempeñarse igual en el trabajo y manejar muy bien situaciones peligrosas (usuarios enojados o criminalidad en zonas periurbanas).

(63) Para la selección de personal será necesaria la participación **del jefe** de departamento para que asuma la responsabilidad del trabajo (Unidad de Catastro u otra área encargada).

Fig. 11: Vendedor ambulante que se convierte en regularizador de EPS.

3.4. Capacitación a los regularizadores

(64) El equipo de regularizadores que resulta seleccionado será capacitado mediante charlas técnicas a cargo del personal de la EPS. La capacitación se concentrará básicamente en las actividades complementarias específicas que exige el **proceso de ventas** de la EPS y se realizará paralelamente en gabinete y campo.

En el Anexo Nº 03 se muestra un modelo de Guión Metodológico para la capacitación del personal de ventas.

Capacitación en gabinete:

Capacitación en gabinete

(65) Esta parte de capacitación estará a cargo del **personal de gabinete** y tiene el objetivo de crear las siguientes habilidades y conocimientos:

Correcto llenado de la carpeta de regularización, que contiene los requisitos solicitados por la EPS para la formalización de usuarios clandestinos:

- Solicitud de regularización de servicios.
- Declaración jurada.
- Compromiso del usuario.
- Contrato de servicios de agua y/o alcantarillado.
- Convenio de fraccionamiento de pagos para la regularización de servicios.
- Constancia de visita.

Actividades catastrales:

- Lectura de planos catastrales.
- Disposición de los sectores y códigos catastrales.
- Otras actividades internas relacionadas con el trabajo operativo dentro de la EPS.
- Conocimiento de los servicios prestados por la EPS, conocer el costo del agua tratada, justificación del pago por los servicios prestados.

Capacitación en campo:

Capacitación en campo

(66) Esta capacitación estará a cargo del **personal de campo** de la EPS que viene trabajando en la identificación de usuarios clandestinos. La capacitación se desarrollará en un sector de la localidad que facilita el aprendizaje en los temas siguientes:

- La rápida y adecuada orientación en la zona.
- La Interpretación de planos catastrales de la zona.
- La localización de predios con conexiones clandestinas que todavía no han sido identificados.

3.5. Regularización de servicios

(67) La regularización de los servicios clandestinos es un proceso cíclico que inicia con la visita al domicilio del clandestino y concluye con la incorporación del cliente a la facturación de la EPS. Los términos de referencia de los regularizadores de servicios que se detallan en el **Anexo N° 02** forman parte de un modelo de contrato de servicios no personales.

(68) A continuación se describe el proceso de regularización tanto en el interior como en el exterior de la EPS:

(69) La etapa previa al proceso y su prerequisito fundamental es la identificación de los predios que tienen acceso directo a redes de agua o alcantarillado de la EPS sin contar oficialmente con una conexión domiciliaria. Esta información debe estar disponible en forma de listados por cada sector, precisando el código catastral del predio, la dirección y el nombre del dueño; y complementarse con planos catastrales de ubicación donde se indiquen los códigos catastrales de estos predios.

(70) Es el **supervisor** de los regularizadores de servicios quien solicita a la Oficina de Catastro de Clientes los listados de usuarios clandestinos identificados, así como un plano catastral de ubicación de la zona.

La tarea de la identificación no forma parte del trabajo de los vendedores /regularizadores

(78) Debemos tomar en cuenta que antes de proporcionar los datos a los regularizadores, estos **deben haber sido comparados** con la información de los catastros técnicos (de redes de agua y alcantarillado) y los catastros de clientes de la EPS. El tiempo adicional necesario para este paso dependerá de la calidad y del formato de los catastros disponibles.

Fig. 12: Regularizadores visitan el predio de un clandestino.

(79) La visita se efectúa en un horario prudente. Cada regularizador debe aparte de llevar consigo sus distintivos visuales (gorro y chaleco) estar debidamente identificado con un credencial para poder **acreditar** su labor en representación de la EPS.

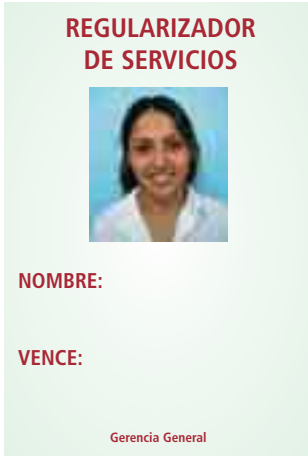


Fig. 13: Credencial de trabajador de la EPS

80) En esta etapa el regularizador explica al morador que la EPS **tiene conocimiento** de la situación ilegal en la que se encuentra y que a la vez le quedan dos opciones para solucionar su problema:

Regularización

Opción 1: Regularización del servicio

(81) La formalización del servicio es el camino **más sensato** a ser adoptado por el morador, para lo cual el regularizador explicará las facilidades otorgadas por la EPS.

- Compra de una conexión adecuada y formalizada.
- Plazos y compromisos para una conexión provisional.
- Facilidades de fraccionamiento de pagos.

Levantamiento

Opción 2: Levantamiento de la conexión

(82) Esta opción debe ser evitada en lo posible, ya que implica la pérdida absoluta de la inversión efectuada por el usuario al hacer su conexión domiciliaria.

LA REGULARIZACIÓN DE CLANDESTINOS DETECTADOS POR LOS REGULARIZADORES

Existen muchos casos en que los regularizadores de servicios captan conexiones clandestinas **adicionales** a los identificados por la EPS, muchas veces encuentran en campo a clandestinos aún no identificados o captan a los usuarios que están tramitando la regularización de su servicio en las oficinas de la EPS.

En estos casos el regularizador antes de proceder a la formalización del servicio debe entregar a la Oficina de Catastro de Clientes los «clandestinos captados fuera de lista» para que se verifique **la autenticidad** de la información. Si la inspección catastral resulta favorable, el regularizador debe ganar una bonificación adicional por haber identificado correctamente al clandestino y el derecho de regularizarlo. (Se recomienda un reconocimiento de S/. 1 a 2. Comparar Módulo N°1 Actualización Dinámica Catastral)

3.6. Orientación para llenar la carpeta de regularización

(83) En el caso que el morador desee formalizar su servicio (*Opción 1*), el regularizador de servicios le **explicará** los requisitos establecidos por la EPS para realizar este trámite. La tarea de los regularizadores en esta fase es la de la orientación al morador para el llenado correcto de los documentos solicitados por la Empresa, los cuales constituyen la *«Carpeta de regularización»*, herramienta básica portada por los regularizadores.

(84) La carpeta de regularización que se explicará en los ítems siguientes consta básicamente de compromisos con la EPS, firmados por el usuario, incluyendo el pago del recupero que constituye una compensación por el tiempo de uso clandestino de los servicios. Eventuales facilidades de fraccionamiento se acuerdan según conveniencia para el usuario y la política de la EPS al respecto.

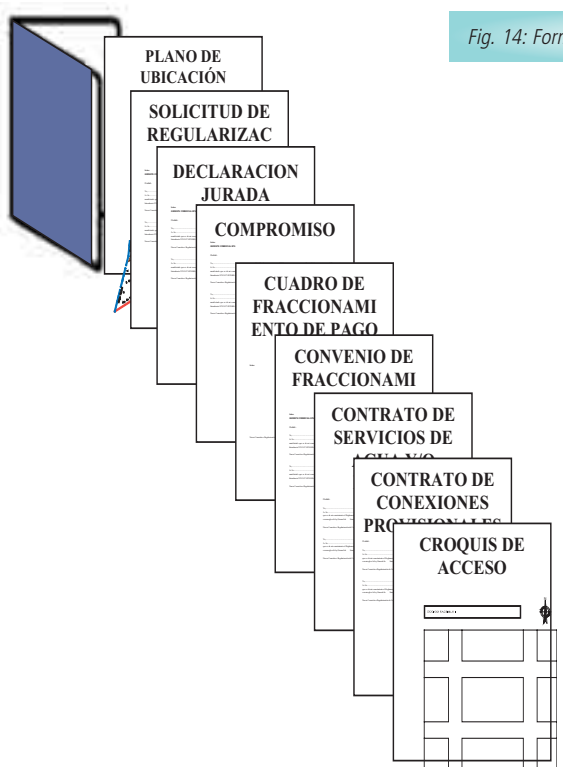


Fig. 14: Formatos en las carpetas de los regularizados

(85) La orientación al usuario tiene como objetivo:

A **Evitar errores** durante el llenado de los documentos, que redundará en el tiempo y la tramitación para la formalización de la conexión. Errores típicos son por ejemplo:

- La solicitud de regularización está firmada por otra persona que el propietario.
- El croquis de acceso es inservible para ubicar al usuario en el catastro de clientes.

- Desconocimiento por parte del usuario en cuanto al tipo de documento que la EPS reconoce para acreditar la propiedad.

B **Facilitar** al usuario el proceso de tramitación en la EPS, que generalmente es apreciado como «engorroso» y que ahora se realizará en su propio domicilio con una atención más personalizada.

3.7 Ingreso del expediente codificado

(86) Los regularizadores entregan los expedientes de predios en regularización a la Oficina de Catastro de Clientes, solicitando la asignación de un *Código Catastral* para el predio.

(87) El código catastral es un requisito básico para la regularización y su asignación correcta y rápida dependerá ampliamente de los documentos de acreditación de propiedad del usuario y del croquis de acceso al predio, trazado por los regularizadores. Por eso es fundamental que el regularizador esté **bien capacitado** para descartar errores en el campo y evitar visitas adicionales al predio por parte de los inspectores catastrales.

3.8. Revisión del expediente por la EPS

(88) Los expedientes que a criterio del regularizador de servicios se encuentren concluidos serán entregados al Supervisor de Ventas quien se encargará de **revisar** cada uno de ellos minuciosamente. Asimismo tramitará los expedientes en la EPS, controlando su revisión y desplazamiento por todas las instancias pertinentes, según el proceso que corresponde a un usuario nuevo.

Fig. 15: Supervisor de ventas.

(89) Cuando el expediente haya sido aprobado satisfactoriamente en todas las oficinas, regresa al supervisor de regularización quien confirmará a los regularizadores **el éxito** de su labor.

(90) En el caso que el expediente **sea incompleto** (al no contar con los 7 OKs en la ficha de revisión) debe ser devuelto al regularizador de servicios para que absuelva los inconvenientes.

(91) Para la revisión de los expedientes el supervisor contará con una Ficha de Revisión donde indicará los documentos que se encuentran correctamente elaborados y colocará las observaciones pertinentes a los inconclusos o mal elaborados.

La ficha de revisión que se recomienda tiene 7 rubros para aprobar. El signo de aprobación es el OK. 7 OKs quiere decir que el expediente está completo y aprobado.

Fig. 16: Los 7 OKs de la ficha de revisión.

Nótese los dos errores mas frecuentes: Falta de un documento fiable que acredite la posesión del predio e inexactitud del croquis para el acceso.

3.9. Remuneración de los regularizadores

(92) El Supervisor debe tener **el control** sobre los resultados de las ventas a domicilio, que le permiten calcular la liquidación mensual de los regularizadores de servicios.

(93) La liquidación se hará en función a:

A El número de expedientes aprobados.
B El número de clandestinos detectados por el regularizador.
(Este pago se realizará solo en caso que la conexión detectada sea **efectivamente clandestina**. Si por ejemplo se trata simplemente de una rehabilitación, no se efectuará el pago).

(94) En base a la experiencia en Chiclayo proponemos que el pago por **expediente aprobado** sea de 8 Nuevos Soles. Con esta remuneración, el regularizador cubre sus pasajes y puede llegar al sueldo mínimo, y con un buen rendimiento hasta superarlo. No se recomiendan remuneraciones muy bajas ya que pueden dar lugar a disertaciones o actitudes no deseadas por la EPS (cobros indebidos etc.).

(95) Como pago adicional por la **detección** de un nuevo clandestino se propone entre 1 y 2 Nuevos Soles ya que la detección es un trabajo relativamente sencillo para los regularizadores. Hemos visto en la experiencia piloto de Chiclayo que aquellos clandestinos que se están regularizando tienden a delatar a aquellos que todavía permanecen en estado de clandestinaje.

3.10. Incorporación del usuario clandestino

(96) Los datos de los expedientes, una vez autorizados por la Gerencia Comercial de la EPS, se ingresan al **sistema comercial** de la EPS (SICI u otro), concluyendo así la incorporación de los nuevos usuarios en la facturación, producto de la gestión de ventas a domicilio.

3.11. Control de resultados

(97) El *Supervisor de Regularización* está a cargo de monitorear permanentemente los rendimientos del personal, la evolución de la facturación y la eficiencia de cobranza de los nuevos usuarios regularizados.

Fig. 17: Monitoreo en gabinete.

(98) Este proceso debe ser automatizado por lo que se recomienda elaborar e implementar un aplicativo informático, herramienta que facilita la actualización y el seguimiento de los datos que corresponden a los usuarios incorporados que anteriormente eran clandestinos.

(99) El software permitirá desarrollar el monitoreo en los siguientes aspectos:

Seguimiento a los clandestinos identificados

Permite ver hacia dónde deben dirigirse los regularizadores y cuáles de los clandestinos quedan pendientes de regularizar.

Control de los incorporados y rendimientos de los regularizadores

Esta rutina permitirá al supervisor controlar la incorporación de usuarios clandestinos, producto de la gestión de los regularizadores de servicios y así evaluar el desempeño de cada uno de ellos. Además permite detectar las debilidades y fortalezas de la estrategia.

Control de la Facturación mensual de los regularizados

Permitirá medir el crecimiento de la facturación de la EPS y el impacto del programa comparándolo con anteriores periodos.

Control de la Cobranza mensual de los regularizados

Los beneficios del programa se ven reflejados en el incremento de la cobranza, se podrá apreciar la efectividad de la cobranza del grupo de usuarios formalizados y las utilidades correspondientes a la EPS.

(100) El monitoreo de los datos proporciona la información necesaria para el funcionamiento de la regularización masiva de clandestinos e indica los ajustes que se deben realizar para que la estrategia sea cada vez más eficiente y útil para la EPS.

RESUMEN

- La Regularización Masiva de Clandestinos se trabaja a través de promotores / vendedores, especialmente contratados para tal fin.
- La situación económica de la EPS no impide esta intervención, porque se autofinancia y genera ingresos adicionales.
- El control permanente nos ayuda ajustar la estrategia y el personal para optimizar el desempeño de la regularización.

PREGUNTAS

- ¿Anteriormente se reconocía la regularización exitosa de clandestinos económicamente?
- ¿Qué profesionales en la EPS pueden asumir el cargo del instructor /capacitador en gabinete, cuáles en el campo?

TAREAS

- Busque a personas con experiencia en ventas ambulantes en zonas peri urbanas.
- Proporcione distintivos de la EPS como chaleco y gorro más un credencial tipo fotocheck para respaldar la autoridad del vendedor.

RECOMENDACIONES

- El pago de los regularizadores al destajo resulta mucho mejor.
- Se recomienda un pago por cada expediente aprobado.
- También mujeres pueden ser muy exitosas como vendedoras regularizadoras hasta en zonas difíciles de trabajar.

Anexos

ANEXO 1 La Carpeta de Regularización

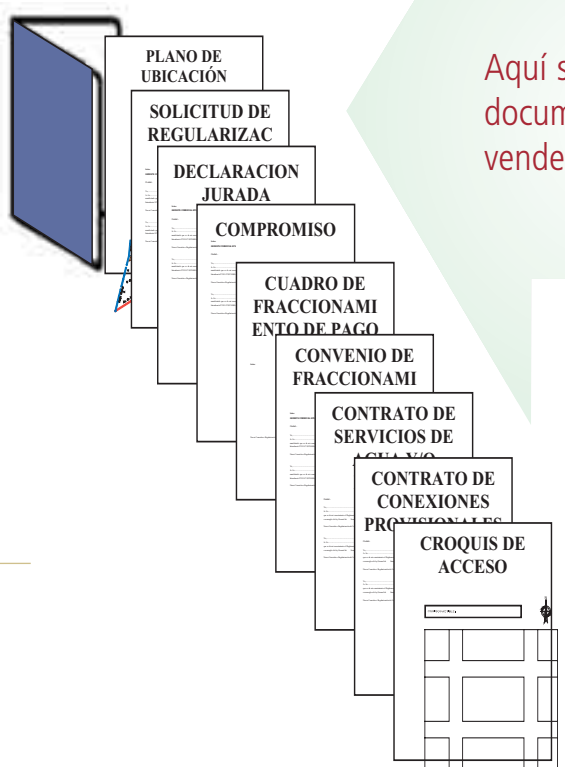
ANEXO 2 Modelo de Contrato de Regularizadores

ANEXO 3 Modelo Guión Metodológico

ANEXO 4 Especificaciones Técnicas Conexiones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL

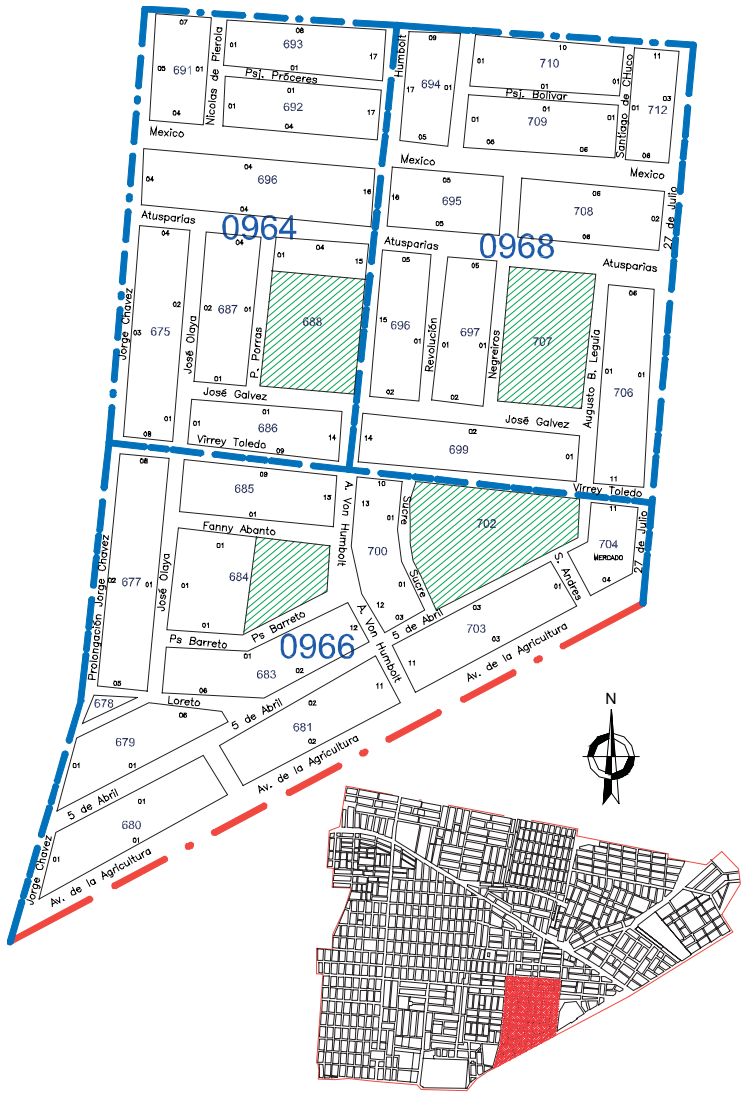
ANEXO 5 Formato de Planificación del Módulo (FPM)

ANEXO N° 1
La Carpeta de Regularización



Aquí se encuentran todos los documentos que requiere el vendedor de servicios.

Modelo de Plano de Ubicación
P. J. Pedro Pablo Atusparias - Sector IX EPSEL S.A.



Modelo de Ficha de Revisión de Expedientes

DOCUMENTACIÓN	OK	OBSERVACIONES (EN CASO FALTE OK)
Solicitud de regularización de servicios		
Título de Propiedad, Contrato de alquiler, minuta de compra venta u otro documento que acredite la propiedad del predio.		
Compromiso de regularización técnica		
Contrato de servicios de agua y/o alcantarillado convencional o provisional		
Convenio de fraccionamiento de pagos		
Croquis de acceso (incluye código catastral)		
Constancia del usuario de no haber efectuado ningún pago		

Modelo de Constancia de no Haber Efectuado Pagos al Portador

CONSTANCIA DE NO HABER EFECTUADO PAGOS AL PORTADOR

Yo,..... identificado con

D.N.I..... con domicilio en.....

P.J./Urb. ..... certifico no haber realizado pago por ningún concepto

al Regularizador de Servicios.

Fecha: ..... Firma: .....

Modelo de Solicitud

Solicito : Regularización del Servicio de .....

Señor
GERENTE COMERCIAL EPS

Ciudad.-

Yo,.....Identificado con D.N.I.....
Domiciliado en Calle / Jr./Av.....N°.....
P.J./Urb.....propietario / posesionario del predio en que habito, me dirijo a Usted, para manifestarle que es de mi conocimiento el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS aprobado por Resolución de Intendencia N° 015-97-SUNASS con arreglo a la ley General de Saneamiento N° 26338 y para solicitarle:

Nueva Conexión o Regularización de Conexión (Marcar):

Conexión ☐ Agua Potable ☐ Alcantarillado ☐

CLASE DE SERVICIO	:	Doméstico / Comercial / Industrial / Provisional
UBICACIÓN DEL INMUEBLE	:	.....
AV./JIRÓN/ CALLE	:	.....
URB.P.J.KM	:	.....
DISTRITO	:	.....
PROVINCIA	:	.....
ÁREA DE INMUEBLE	:	.....

Lo que solicito a Ud. para los fines consiguientes

Chiclayo..... de..... de.....

Nombre y Apellidos

Adjunto:

( ) Copia del Título de la escritura pública de compra y venta ó Certificado de Registro Públicos ó Resolución Municipal de PP.JJ. con Título de Propiedad por regularizar ó Constancia de Posesión ó Contrato de alquiler.
( ) Copia simple del D.N.I o L.E
( ) Croquis de ubicación del predio.
( ) Copia simple del recibo de agua y/o desagüe.
( ) Autorización del propietario en caso de inquilino.
( ) Declaración Jurada.
( ) Convenio de fraccionamiento de pago.
( ) Contrato de suministros de servicio.

Modelo de Declaración Jurada

Por el presente documento Yo,

…….....
Nombres y Apellidos completos

.....
D.N.I./L.E.

.....
Dirección del Inmueble Lote, Mz.ó Nombre de la calle, Pueblo Joven, Urbanización y/o Distrito

Declaro bajo Juramento ser propietario y/o posesionario del predio arriba señalado.
Además me comprometo a presentar, en un plazo no mayor de 15 días calendarios la documentación siguiente:

1°.....
2°.....
3°.....
4°.....
5°.....

Chiclayo,.....

.....
Firma

Ley N° 25035 (Art.8) de la Simplificación Administrativa

Modelo de Compromiso

Por el presente documento yo: ....., con domicilio ubicado en la dirección..... Pueblo Joven.....; en calidad..... (Propietario o posesionario), identificado con DNI N°....., me comprometo a aportar con fin de obtener la formalización de mi conexión domiciliaria en un plazo no mayor de…… días, lo siguiente:

- Caja de Registro de Agua y cemento necesario
- Accesorios (Llaves de paso, etc.)

La instalación de las partes complementarias a la conexión citadas anteriormente, se efectuará bajo la supervisión del personal de la EPS en el plazo indicado.

En señal de aceptación del compromiso asumido ante las partes celebrantes del Convenio antes referido suscribo libre y voluntariamente el presente documento.

Chiclayo,.....

Nombre: .....

DNI: .....

Modelo Contrato de Servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado

CONTRATO N°

Conste por el presente documento de carácter privado el CONTRATO DE SERVICIOS, que celebran de una parte y en calidad de otorgante la EPS con R.U.C. N°.....,con domicilio en ....., representada por su Gerente General.....identificado con D.N.I N°....., a quien adelante se denominará EMPRESA, y de otra parte Don:.....y domicilio en ..... N°.....Urb./P.J....., en el Distrito de..... Provincia de..... Departamento de Lambayeque, que en adelante se le denominará EL CLIENTE, bajo los términos y condiciones siguientes:

1. La Empresa concede al cliente el suministro del servicio de agua potable y/o servicios de alcantarillado, cuyo contrato se celebra a tiempo indefinido, salvo las conexiones otorgadas con carácter provisionales que deberán ser regularizadas cuando la Empresa lo determine: Los derechos y obligaciones están contemplados en el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, que el usuario se obliga a cumplir. Las características de la conexión corresponde a la ficha catastral adjunta Servicio que la empresa prestará en la dirección.....
.....
2. El cliente se compromete a pagar mensualmente a la Empresa, el valor por consumo de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, importe que se establece a través de la lectura del medidor o a falta de éste, por consumo promedio de las últimas 06 lecturas válidas anteriores o Asignación de consumo.
3.La empresa podrá suspender los servicios al cliente, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la facturación de dos meses consecutivos, debiendo cobrar el costo de suspensión y reposición, estando el cliente a ponerse al día en sus obligaciones, para tener derecho a la reposición de los mismos.
Asimismo deberá cancelar los intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento, aplicándose la tasa de interés moratorio previsto en la Tasa Activa en Moneda Nacional fijada en el Banco central De Reserva Del Perú.
4. Al transcurrir seis meses o más meses sin pago de la facturación, La Empresa podrá retirar toda conexión de agua potable o alcantarillado, lo que supone la pérdida de todos los derechos del cliente sobre la conexión.
5. El cliente podrá solicitar por escrito el corte temporal de los servicios cuando el predio esté desocupado, a falta de dicha solicitud, la Empresa cobrará el consumo mínimo o asignación de consumo de la categoría correspondiente.
6. El cliente se obliga a facilitar la lectura de los medidores mensuales. En los casos en que la Empresa comprueba que el medidor no funciona con normalidad o que funciona con impedimento, se calculará con el promedio de las últimas seis lecturas válidas
7. Esta prohibido efectuar derivaciones de la conexión sin autorización expresa de la Empresa, cuya infracción se aplicará las disposiciones contenidas en el Reglamento General de Prestación de Servicios y la Ley de la materia, con la clausura inmediata de los servicios sin perjuicio de las acciones legalmente pertinentes.

8. El cliente es responsable del medidor que se instale a la conexión, por cuenta de la Empresa, en caso de robo o deterioro sospechoso.
9. El cliente esta prohibido de manipular el medidor y las conexiones domiciliarias de agua potable y desagüe, la infracción dará lugar a las sanciones contempladas en el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, sin perjuicio del cobro de los derechos de reapertura o consumos no facturados a precios vigentes.
10. Está prohibida la rehabilitación de los servicios de agua potable y alcantarillado, sin previo pago. La infracción será sancionada conforme al Reglamento de Prestación de Servicios.
11. El cliente está prohibido de comercializar con el agua de la conexión domiciliaria. El suministro de agua potable es otorgado con carácter de intransferible para cada cliente. La infracción será sancionada de acuerdo con el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
12. Todo cliente está obligado a cuidar, reparar y/o mantener las instalaciones internas a fin de evitar el desperdicio de agua y, consecuentemente al pago de excesos.
13. El cliente en su calidad de titular del suministro es el responsable ante la Empresa, de todas las obligaciones derivadas del contrato.
14. De conformidad con el artículo 24 de la ley 26338"Ley General de Servicios de Saneamiento», los recibos emitidos por la Empresa aparejan ejecución; en tal sentido la empresa interpondrá las acciones judiciales correspondientes ante el incumplimiento de pago de los servicios.
Debiendo el usuario asumir los gastos y comisiones que ocasione dicha acción. Más intereses pactados costos y costas procesales.

NOTA: Todo cambio de uso (Ejem. Industrial a Doméstico, o Doméstico a Industrial y Doméstico a Comercial, o Comercial a Doméstico, etc.) debe ser comunicado a la empresa por escrito antes de transcurridas 24 horas de producido.

La Empresa sólo reconocerá el cambio de tarifa del mes subsiguiente al de la fecha de presentación de la solicitud correspondiente.

Firmado por las partes en la localidad de.....a los.....días del mes de.....del año…

EPS CLIENTE

D.N.I. ó L.E:.....

Modelo Contrato de Servicios de Conexiones Instaladas Provisionalmente de Agua y/o Alcantarillado

En Chiclayo a los.....del mes de.....del año....., siendo las.....horas, presentes en el local de la Gerencia Comercial. Por la EPS su representante el Gerente Comercial ……....., con D.N.I N° ……., y el propietario ó conductor del Predio Sr.…… conD.N.I.....,ubicado en la calle.....N°.....P.J./UPIS..... los mismos que llegan a un acuerdo en los términos siguientes:

PRIMERO: Que la EPS, es una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento cuya finalidad es la Generación, Operación, Mantenimiento y Administración de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, de conformidad con la Ley General de Saneamiento Ley N° 26338 y su Reglamento Decreto Supremo N° 09-95-PRES.

SEGUNDO: Toda persona natural o jurídica tiene derecho a que la EPS le suministre los servicios que brinda, dentro de los niveles y condiciones técnicas (presión, continuidad, etc.) que por dicho servicios rijan en esa área, conforme a lo establecido en la Ley General de Saneamiento y su Reglamento, así como en el Art.23° del Reglamento de la Empresa.

TERCERO: Conexiones Provisionales son aquellas que por sus características técnicas no pueden ser permanentes, pero permiten a la EPS brindar un servicio temporal en condiciones especiales por un período limitado.(Titulo XII, Art.51 , Titulo XVI del Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Resolución de Intendencia N° 015-97-SUNASS-INF.).

CUARTO: Que con el fin de regularizar las conexiones provisionales, el o los interesados del uso del servicio, se comprometen a gestionar su factibilidad y proyecto definitivo en las áreas competentes de la Empresa, así como buscar el financiamiento para su ejecución, en un plazo máximo de 12 meses.La conexión provisional se encuentra instalada o se instalará en.....

QUINTO: Que la EPS se compromete a la prestación temporal de los servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado por el uso señalado con plazo máximo en la cláusula anterior y por otro lado, el usuario temporal se compromete a cancelar puntualmente la facturación mensual de sus consumos.

SEXTO: De no cumplir el usuario temporal con el pago del (os) servicio (s) la Entidad Prestadora procederá a aplicar las sanciones previstas en la Ley General de Saneamiento y su Reglamento, así como el Reglamento de la Empresa (cortes de servicios o levantamiento de conexiones según los meses adeudados).

SETIMO: Que, vencido el plazo establecido para la regularización , de no cumplirse con los requisitos técnicos y administrativos, la Empresa procederá a efectuar el levantamiento de la conexión del mencionado servicio, dando por concluido el presente contrato.

OCTAVO: El presente contrato tiene una vigencia de doce (12) meses y puede renovarse cuando se demuestre que por condiciones exógenos no se ha podido cumplir con el plazo.

Gerente Comercial EPS

Propietario o Conductor Predio

Modelo de Convenio N°

Concepto: _____

Referencia: _____

Que celebran de una parte la EPS……..; que en adelante se llamará «LA ADMINISTRACIÓN»

Con el Sr.(a) : _____DNI :_____

Con domicilio en: _____ que en adelante se llamará «EL USUARIO», de mutuo acuerdo en los siguientes términos:

1. El usuario se compromete a pagar el importe de la liquidación en _____ armadas mensuales sucesivas debidamente autorizadas por la Administración, las mismas que serán facturadas en su recibo de pensiones de agua y alcantarillado.
2. El atraso en el pago de una cuota originará el cierre del servicio del agua sin previo aviso.
3. Para conseguir la reapertura del servicio el usuario deberá cancelar el derecho correspondiente de reapertura del servicio.
4. El atraso en el pago de dos cuotas consecutivas otorga poder a la Administración para proceder al cierre permanente del servicio de agua retirando todos los materiales instalados sin perjuicio de hacer efectivo el cobro por vía coactiva..
5. El usuario que origine motivo para la aplicación del item 4. no se le aceptará ninguna otra solicitud para conexión de agua, desagüe o medidor de otro inmueble hasta que regularice su compromiso anterior.
6. El mismo procedimiento de los items anteriores, se seguirá con el pago mensual, por consumo de agua.

FRACCIONAMIENTO DE PAGOS

1	CUOTA N°	IMPORTE S/.
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
TOTAL		

Gerente Comercial

Cliente

Nombre: DNI:

Chiclayo,.....

Regularizador de Servicios

Pago de Derechos Regularización de Clandestinos
Cuadro de Fraccionamiento de Pago
(Conexión de Agua de 1/2")

PP. JJ. 3 Meses	Monto	Inicial (20 %)	Saldo	SALDO									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A / D	80.40	16.08	64.32	64.32	32.16	21.44	16.08	12.86	10.72	9.19	8.04	7.15	6.43
Agua	51.90	10.38	41.52	41.52	20.76	13.84	10.38	8.30	6.92	5.93	5.19	4.61	4.15
Desagüe	28.50	5.70	22.80	22.80	11.40	7.60	5.70	4.56	3.80	3.26	2.85	2.53	2.28

URB. 6 Meses	Monto	Inicial (20 %)	Saldo	SALDO									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A / D	265.80	53.16	212.64	212.64	106.32	70.88	53.16	42.53	35.44	30.38	26.58	23.63	21.26
Agua	179.70	35.94	143.76	143.76	71.88	47.92	35.94	28.75	23.96	20.54	17.97	15.97	14.38
Desagüe	86.10	17.22	68.88	68.88	34.44	22.96	17.22	13.78	11.48	9.84	8.61	7.65	6.89

Los Usuarios Clandestinos : Pagan derechos de apertura y Recupero

Pago de Derechos Regularización de Clandestinos
Cuadro de Fraccionamiento de Pago
(Conexión de Agua de 3/4")

PP. JJ.	Monto	Inicial (20 %)	Saldo	SALDO									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A / D	160.80	32.16	128.64	128.64	64.32	42.88	32.16	25.73	21.44	18.38	16.08	14.29	12.86
Agua	103.80	20.76	83.04	83.04	41.52	27.68	20.76	16.61	13.84	11.86	10.38	9.23	8.30
Desagüe	57.00	11.40	45.60	45.60	22.80	15.20	11.40	9.12	7.60	6.51	5.70	5.07	4.56

URB. 6 Meses	Monto	Inicial (20 %)	Saldo	SALDO									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A / D	531.60	106.32	425.28	425.28	212.64	141.76	106.32	85.06	70.88	60.75	53.16	47.25	42.53
Agua	359.40	71.88	287.52	287.52	143.76	95.84	71.88	57.50	47.92	41.07	35.94	31.95	28.75
Desagüe	172.20	34.44	137.76	137.76	68.88	45.92	34.44	27.55	22.96	19.68	17.22	15.31	13.78

Los Usuarios Clandestinos : Pagan derechos de apertura y Recupero

Formato de Croquis de Acceso

CODIGO FACTIBLE :

N

NOTA : - **Indicar Lote o número antes y después**
- **Indicar medida de esquina más próxima**

ZONA : .....

DISTRITO : .....

ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A.

PLANO : PLANO DE UBICACION		
SECTOR :	RUTA :	FECHA :

EJEMPLO FOTOCHECK

REGULARIZADOR DE SERVICIOS

NOMBRE:

VENCE:

Gerencia General

EJEMPLO CONSTANCIA DE VISITA

CONSTANCIA DE VISITA

El Sr....., Regularizador de servicios de la EPS; ha visitado al Señor (a) ..... dirección .....
P.J. / UPIS....., con el objeto de regularizar su conexión de.....

Observaciones:.....
.....
Fecha : Chiclayo, ...

Regularizador de Servicios Usuario

ANEXO 2 :
Modelo Contrato de Regularizadores

CONTRATO DE GERENCIA GENERAL N°
LOCACIÓN DE SERVICIOS NO PERSONALES

Conste por el presente documento, el contrato de Locación de Servicios No Personales, que celebran de una parte la EPS con R.U.C. N°.....,con domicilio en .....,representada por su Gerente General.....identificado con D.N.I N°.....,a quien adelante se denominará EMPRESA, y de otra parte Don:.....y domicilio en ..... N°.....Urb./P.J....., en el Distrito de..... Provincia de..... Departamento de Lambayeque, que en adelante se le denominará EL CONTRATADO, quienes intervienen bajo los términos y condiciones siguientes:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

La EMPRESA es la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de ……. De propiedad municipal encargada de la producción, generación, distribución y mantenimiento de los servicios de saneamiento dentro del ámbito de la jurisdicción del Departamento de …… , función que desarrolla dentro de los alcances de la ley N° 26338 – Ley General de Saneamiento y su Reglamento Decreto Supremo N° 09-95-PRES.
EL CONTRATADO, es una persona natural que cuenta con amplia experiencia y calificación en la ejecución de trabajos PARA LA VENTA DE SERVICIOS A DOMICILIO de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado y otros inherentes a la prestación de los servicios de saneamiento.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETIVO DEL CONTRATO

Es objetivo del presente contrato, contar con los servicios técnicos especializados del CONTRATADO, para que realice VENTA DE SERVICIOS A DOMICILIO QUE PERMITA A LA EMPRESA LA REGULARIZACION DE CONEXIONES QUE SE ENCUENTREN EN SIACION DE CLANDESTINOS, suscribiéndose este contrato en mérito al Informe N° ….. de la Sub Gerencia de Recursos Humanos.

CLAUSULA TERCERA: ALCANCES DEL SERVICIO

EL CONTRATADO deberá efectuar la prestación del servicio contratado de acuerdo a las Especificaciones Técnicas que para efecto le serán entregadas por la Gerencia Comercial, servicio a realizar en forma personal, pero puede valerse bajo su dirección y responsabilidad de auxiliares, sustitutos, sin mantener vínculo laboral ni contractual alguno con la EMPRESA.
Se deja constancia que EL CONTRATADO no está subordinado a la EMPRESA.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

1. DETALLE DEL TRABAJO OPERATIVO

1. EL CONTRATADO recibirá de parte de la EMPRESA la cartera de clientes actualizada y clasificada con la dirección exacta de los domicilios a quienes deberá visitar.
2. EL CONTRATADO deberá verificar que el número del predio a visitar corresponde a la cartera que le fue entregada.
3. EL CONTRATADO, durante su labor, debe indicar la información complementaria requerida por la EMPRESA la misma que formará parte del reporte entregado.
4. EL CONTRATADO entregará periódicamente los expedientes de los clientes captados con una hoja informativa en la que se consignará los siguientes datos:

- Nombre del cliente regularizado
- Dirección exacta
- Estado de la documentación alcanzada al Supervisor de Ventas
- Código catastral
- Tipo de servicio con el que cuenta el usuario
- Situación de las conexiones domiciliarias
- Información complementaria que considere conveniente
- Fecha de la visita
- Nombre del regularizador de servicios.

5. El Supervisor de Ventas con el Informe de Avance de Ventas de Servicios y Estado de Documentación procederá a la verificación de los trabajos realizados, analizando los expedientes como parte del control determinando si el trabajo está bien efectuado, caso contrario se devolverá al personal de ventas para su rectificación, de no ejecutarlo se procederá a su anulación lo cual representará desmérito para dicho personal.
6. En caso que EL CONTRATADO identifique usuarios clandestinos adicionales a los emitidos por la EPS, «captados fuera de lista», deberá reportar un listado para que se verifique por personal de la EPS especializado en actividades catastrales. En caso la EPS confirme la validez de la información se procederá al acto de regularización de servicios.

2. PROCESO DE REGULARIZACIÒN

7. Recibir una orden de trabajo consistente en una cartera de clientes actualizada y clasificada con la dirección exacta de los domicilios a quienes deberá visitar.
8. Contar con una carpeta de trabajo con requisitos, formularios y folletos.
9. Planear diariamente una ruta diaria de visita de clientes para venta de servicios.
10. Informar a los clientes los objetivos de la visita y entregar los requisitos para el trámite que debe efectuar.
11. Identificar al cliente, lugar y horario en que se le puede ubicar para el llenado y firma de los formularios.
12. En los casos en los que no es posible ubicar al propietario del predio coordinar con el entrevistado para recoger la información debidamente llenada y firmada.
13. Visitar a los clientes reiteradamente hasta completar los requisitos.
14. Recopilar todos los requisitos de regularización de conexión debiendo incluir: solicitud de servicios, copia del contrato de compra venta del predio o certificado de posesión, copia del DNI, contrato del alquiler si es inquilino, declaración jurada en caso de ausencia de alguno de los documentos, copia del recibo de pensiones de agua (si es el caso), contrato de suministro, convenio de fraccionamiento de pago si debe cancelar algún derecho.

15. Informar a la supervisión sobre hallazgos o consultas de casos no previstos o que no conozca.
16. Entregar los expedientes con el Informe de Ventas al Supervisor.
17. Entregar la liquidación de venta de servicios el día 20 de cada mes para la generación de la cancelación por honorarios al finalizar el mes.

CLAUSULA CUARTA: VALORIZACION Y PAGO DEL SERVICIO

1. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

18. La conformidad y eficiencia del servicio lo efectuará la Sub Gerencia de Comercialización o Jefatura Zonal, quienes emitirán el Informe de evaluación; determinando así el monto a pagar al personal contratado.
19. Para la evaluación se tomará en cuenta lo siguiente:
La EMPRESA pagará mensualmente al personal contratado el precio unitario acordado por cada conexión regularizada, según liquidación alcanzada y el Informe de supervisión mensual donde se evaluará calidad y oportunidad.

2. FORMA DE PAGO

20. EL CONTRATADO presentará sus valorizaciones en forma mensual de acuerdo al avance del servicio contratado comprobante de pago de acuerdo a Ley, la Sub Gerencia de Comercialización o Jefatura Zonal, quienes deberán dar conformidad a la misma y elevarla con el informe respectivo a la Gerencia Comercial y esta a su vez a la Gerencia Administrativa para su trámite y cancelación.

3. VALORIZACION DEL SERVICIO

DETALLE DEL SERVICIO	PRECIO UNITARIO (S/.)
Regularización de Conexión Clandestina	8.00
Regularización de Conexión Provisional	8.00
Identificación correcta de clandestinos fuera de lista	1.00

CLAUSULA QUINTA: MODALIDAD DE CONTRATO

21. EL CONTRATADO a quien se le asigne las tareas especificadas en el Ítem 1 y/o 2 será contratado bajo la modalidad de Locación de Servicios (pago por recibo de honorarios), rigiéndose por los alcances del Art. 1764 y siguientes del Código Civil, con cargo al Presupuesto Operativo de la EMPRESA para el año …..

CLAUSULA SEXTA: DURACION DEL SERVICIO

22. El servicio contratado será del…… al……
23. En caso que la Gerencia Comercial emitiera informes negativos, sobre la prestación del servicio, el contrato quedará resuelto de pleno derecho, bastando para ello la reunión de una Carta Notarial con UN (01) día de anticipación.

CLAUSULA SETIMA: DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

24. EL CONTRATADO recibirá diariamente en la Sub Gerencia de Comercialización en la Sede de ……., la distribución de trabajo diario, luego de lo cual saldrán a ejecutar sus labores en campo, debiendo resolver los padrones de los trabajos ejecutados.

INFORMACION Y COORDINACION

25. Transferencia de información para que el personal contratado realice su trabajo en forma ordenada y entrega oportuna de reportes de trabajo, de observaciones, ocurrencias y hallazgos.
26. Estricta y permanente coordinación del personal contratado con el Supervisor de Ventas y la Sub Gerencia de Comercialización o Jefatura Zonal.

CLAUSULA OCTAVA: DE LA SEDE DE TRABAJO

27. EL CONTRATADO tendrá como sede de trabajo la localidad de ……...

CLAUSULA NOVENA: OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LAS PARTES

COMPROMISOS Y OBLIGACIONES

1. DE LA EMPRESA

28. Autorizar y entregar una cartera de clientes debidamente clasificada
29. upervisión de los expedientes de los clientes captados
30. Supervisar la labor contratada a través de la Gerencia Comercial quien designará al personal necesario
31. Control de las ventas de los servicios a domicilio para sistema
32. Seguimiento y evaluación del servicio a través de indicadores de eficiencia
33. Rechazar los servicios que no cumplan con las Especificaciones Técnicas
34. Solicitar el cambio de personal que no satisfaga los requerimientos de la EMPRESA.
35. El cual será reemplazado de inmediato.
36. Cancelar oportunamente el monto de los servicios contratados.

2. DEL CONTRATADO

37. Realizar los servicios contratados en forma técnica y adecuada con el propósito de los mismos.
38. Absolver oportunamente cualquier consulta o inquietud que le pudiera formular la EMPRESA, en relación con el servicio contratado.
39. Proporcionar los medios necesarios para la eficiente ejecución del trabajo contratado.
40. No podrá transferir (sub contratar) total o parcialmente el servicio contratado, teniendo la responsabilidad total sobre la ejecución y cumplimiento del mismo.
41. Responder por el incumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la presentación quedando sujeto al pago de los daños y perjuicios, los los que serán tasados por la EMPRESA y deducido de la tarifa del mes siguiente al que ocurrieron los hechos.

CLAUSULA DECIMA: CAUSALES DE RESOLUCION DEL CONTRATO

42. La EMPRESA se reserva el derecho de resolver el presente contrato por cualquiera de las siguientes causales:

- Por incumplimiento de cualquiera de las estipulaciones contractuales establecidas en el presente contrato
- Por caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados
- Por quiebra o declaratoria de insolvencia
- Por mutuo acuerdo entre las partes.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: SEGUIMIENTO, SUPERVISION Y EVALUACION

43. El seguimiento y supervisión directa del trabajo será efectuado por la Sub Gerencia de Comercialización.
44. La evaluación del trabajo, se hará en base a las metas programadas y será realizada por la Sub Gerencia de Comercialización.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: DISPOSICIONES LEGALES

45. Cualquier eventualidad no prevista en el presente contrato, será resuelto mediante acuerdo armónico entre las partes y materia de un documento adicional al presente.
46. En caso de controversias derivadas del presente contrato, las partes renuncian al fuero de sus domicilios y se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los jueces y salas de la Corte Superior de la ciudad de ……

47. Leído que fue y encontrándole conforme, las partes contratantes lo suscriben en señal de su validez y aceptación, en la ciudad de .....a los.....días del mes de.....del año……

EMPRESA

EL CONTRATADO
D. N. I.:.....

ANEXO 3 :
Modelo Guión Metodológico

TITULO : CAPACITACION EN GABINETE A REGULARIZADORES DE SERVICIOS		
PARTICIPANTES: 5 Regularizadores, 3 Capacitadores	**Lugar:** EPS Gerencia Comercial	**Fecha:** Sábado 19/05/2004
Objetivo Vivencial: Que sientan la necesidad e importancia de cumplir con las indicaciones y recomendaciones.	**Objetivo Racional:** Que los regularizadores estén bien entrenados para el desempeño de su labor.	**Objetivo Decisional:** Que los regularizadores se propongan cumplir las recomendaciones impartidas.
ESTILO: Vertical, abierto con preguntas, siguiendo el Guión en todos sus puntos	**ENTORNO:** Todos los participantes reunidos en una mesa.	**NOVEDAD**: La regularización es un servicio al cliente no a la EPS.

PROCESO	TEMA	DESARROLLO	MATERIAL	TIEMPO	RESPONS.
I INTRODUCCION	1. Saludo y Bienvenida	Agradecimiento por la asistencia, información muy breve sobre los objetivos de la Capacitación.	-	3 min.	
	2. Presentación de los capacitadores y regularizadores	Presentación de los capacitadores y regularizadores.	-	5 min.	
	3. Información de la EPS	Exposición de la estructura de la EPS y Gerencia Comercial.	-	10 min.	
	4. Rol del Regularizador de Servicios	Descripción general de actividades. Incorporación de clandestinos al la facturación de la EPS.	-	15 min.	
II CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EPS	1. Servicios prestados por la EPS	Explicación del sistema de abastecimiento y eliminación de excretas.	Afiches, trípticos	10 min.	
	2. Calidad y Precio del agua	Breve explicación de la calidad del agua de la EPS y del costo que implica su tratamiento.	Papelógrafos	5 min.	
	3. Servicios colaterales de la EPS	Instalación, Reubicación, Ampliación, Corte, Levantamiento y Reapertura de conexiones, Factibilidad de Servicios.	Papelógrafos, fotocopias	15 min.	
III CORRECTO LLENADO DE LA DOCUMENTACIÒN	1. Requisitos exigidos por la EPS	Explicación detallada de la documentación exigida por la EPS para el fraccionamiento de una deuda	Carpeta de regularización	10 min.	
	2. Carpeta de regularización	Orientación del llenado adecuado de los formatos de la carpeta de regularización.	Formatos modelos	15 min.	
IV ACTIVIDADES CATASTRALES	1. Sistema catastral	Explicación del sistema de información catastral de la EPS y de la sectorización del ámbito de la EPS.	Planos de sectores de facturación	10 min.	
	2. Lectura de planos catastrales	Explicación de las nomenclaturas y segmentación empleadas en los planos para facilitar las labores catastrales.	Plano catastral de un centro poblado	10 min.	
	3. Localización de predios	Criterios para locación de predios conociendo la estructura del código catastral	Plano de lotización codificado, práctica guiada	10 min.	
V ACTIVIDADES OPERATIVAS INTERNAS EN LA EPS	1. Trámites internos en la EPS	Explicación del ingreso de los expedientes a la EPS, asignación del código catastral, entrega del expediente, revisión, corrección de errores.	Papelógrafos	10 min.	
	2. Control de resultados	Reportes semanales a la Supervisión para control de avance. Control de la gestión de los regularizadores y evaluación de rendimientos.	-	8 min.	
	3. Remuneración de los regularizadores	Forma de liquidación, en función a los expedientes aprobados por la EPS.	-	6 min.	
VI CULMINACION	1. Retroalimentación	Preguntas finales de los regularizadores	Lista de participantes con datos personales	20 min.	
	2. Agradecimiento	Inscripción en lista de participantes			

ANEXO 4 :
Especificaciones Técnicas de Conexiones de Agua Potable y Alcantarillado (SEDAPAL)

Resolución de Gerencia General Nº 252-99-GG - Lima, 13 de Octubre de 1999
Edición y Producción Editorial Oficina de Relaciones Publicas SEDAPAL - Julio 2000

INSTALACIÓN DE LINEAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Toda conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado, consta de trabajos externos hasta la caja del medidor de agua o caja de registro de alcantarillado inclusive. Su instalación se hará perpendicularmente a la matriz de agua o colector de alcantarillado con trazo alineado.

INSTALACIÓN DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Toda conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado, consta de trabajos externos hasta la caja del medidor de agua o caja de registro de alcantarillado inclusive. Su instalación se hará perpendicularmente a la matriz de agua o colector de alcantarillado con trazo alineado.
Sólo se instalarán conexiones domiciliarias hasta los siguientes diámetros en redes:

De agua potable = 250 mm (10")
De alcantarillado = 300 mm (12")

No se permitirá instalar conexiones domiciliarias en líneas de impulsión, conducción, colectores primarios, emisores; salvo casos excepcionales con aprobación previa de la Empresa.

1. CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE

Las conexiones domiciliarias de agua potable, serán del tipo simple y estará compuestos de:

a. Elementos de toma

- 1 abrazadera de derivación con su empaquetadura
- 1 llave de toma (corporation)
- 1 transición de llave de toma a tubería de conducción

La perforación de la tubería matriz en servicio se hará mediante un taladro tipo Muller o similar y para tuberías recién instaladas con cualquier tipo convencional; no permitiéndose en ambos casos perforar con herramientas de percusión.

De utilizar abrazaderas metálicas éstas necesariamente irán protegidas contra la corrosión, mediante un recubrimiento de pintura anticorrosivo de uso naval (2 manos) o mediante un baño plastificado. Al final de su instalación tanto su perno como su tuerca se le cubrirá con brea u otra emulsión asfáltica.

La llave de toma (Corporation) debe enroscar totalmente la montura de la abrazadera.

b. Tubería de Conducción

La tubería de conducción que empalma desde la transición del elemento de toma hasta la caja del medidor, ingresará a esta con una inclinación de 45º.

c. Tubería de Forro de Protección

El forro que será de tubería de diámetro de 75 mm (3") como mínimo, se colocará en el cruce de pavimentos para permitir la extracción y reparación de tubería de conducción.

d. Elementos de Control

- 2 llaves de paso de uso múltiple: Una con nicle telescópico y la otra con punto de descarga
- 2 niples standar
- 1 medidor o nicle reemplazo
- 2 uniones presión rosca

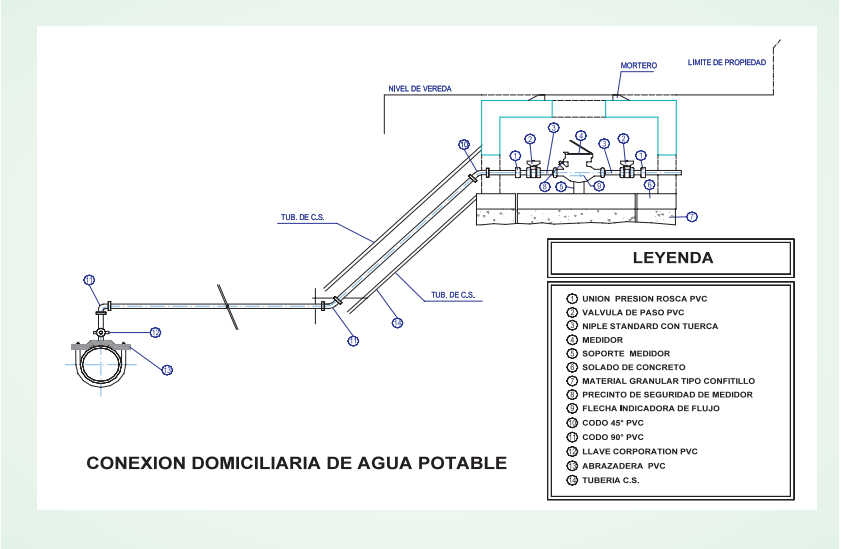
El medidor será proporcionado y/o instalado por la Empresa. En caso de no poderse instalar oportunamente, el constructor lo reemplazará provisionalmente con un niple. El medidor deberá estar alineado y nivelado horizontalmente conjuntamente con los demás elementos de control y su base tendrá una separación de 0.05 m de luz con respecto al solado.

e. Caja del Medidor

Es una caja prefabricada de dimensiones interiores mínimos de 0.50 x 0.30 x 0.25 m para conexiones de 13 mm (1/2") y 19 mm (3/4"), y de 0.60 x 0.30 x 0.30 m para conexiones de 25 mm (1"); la misma que va apoyada sobre el solado de fondo de concreto de f'c = 140 Kg/cm2 y espesor de 0.05 m. Si la caja fuera de concreto esta será de f'c = 175 Kg/cm2.
Se debe tener en cuenta que la caja se ubicará en la vereda, cuidando que comprometa sólo un paño de esta. La reposición de la vereda será de bruña a bruña. En caso de no existir vereda, la caja será ubicada con una losa de concreto f'c = 175 Kg/cm2 de 0.80 x 0.60 x 0.10 m.
La tapa de la caja de dimensiones exteriores 0.460 x 0.225 m, se colocará a nivel de la rasante de la vereda. Además de ser normalizada, deberá también cumplir lo exigido en el numeral (3).

f. Elemento de Unión con la instalación interior

Para facilitar la unión con la instalación interna del predio se colocará a partir de la cara exterior de a caja un niple de 0.30 m.
Para efectuar la unión, el propietario obligatoriamente instalará al ingreso y dentro de su predio una llave de control.



2. CONEXIONES DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO

Las conexiones domiciliarias de alcantarillado tendrán una pendiente uniforme mínima entre la caja del registro y el empalme al colector de servicio 15 ‰ (por mil).

Cuando el colector se encontrara a una profundidad mayor de 2.00 m, en el empalme de su conexión domiciliaria se podrá colocar Suples hasta de 0.80 m, con refuerzo de la cama de apoyo y anclaje. Los componentes de una conexión domiciliaria de alcantarillado son:

a. Caja de Registro

La constituye una caja de registro, que podrá estar conformada por módulos pre-fabricados y de dimensiones exteriores de 0.60 x 0.30 m. Si la caja fuera de concreto esta será de f'c = 175 Kg/cm2 y su acabado interior de superficie lisa o tartajeada con mortero 1:3. El módulo base tendrá su fondo en forma «media caña».

La tapa de la caja de registro, además de ser normalizada, deberá cumplir también con todas las condiciones exigidas en el numeral (3). La caja de registro deberá instalarse dentro del retiro de la propiedad y si no lo tuviese en un patio o pasaje de circulación.

En caso de no poder instalarse la caja en un lugar de la propiedad que tenga zona libre, se instalará en la vereda bajo el nivel de esta (0.05 m) con su bruña de ubicación.

b. Tubería de Descarga

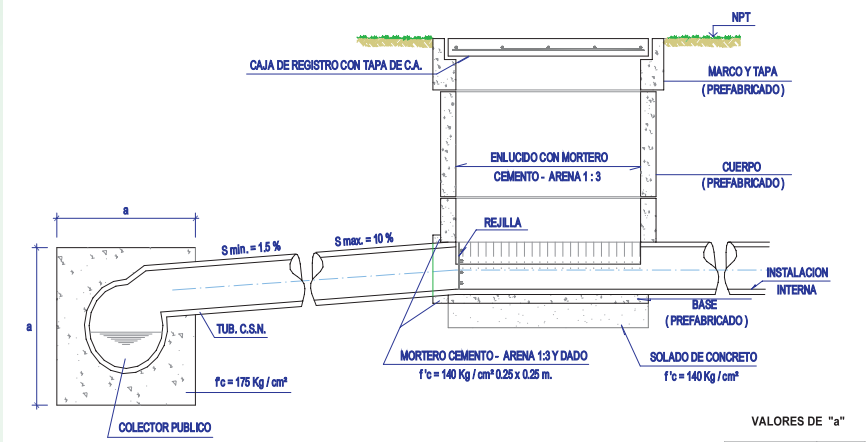
La tubería de descarga comprende desde la caja de registro, hasta el empalme al colector de servicio.El acoplamiento de unión de la tubería a la caja se asignará el elemento recomendado por los fabricantes de las tuberías de descarga y autorizado por la Empresa.

c. Elemento de Empotramiento

El empalme de la conexión con el colector de servicio, se hará en la clave del tubo colector, obteniéndose una descarga con caída libre sobre ésta. Para ello se perforará previamente el tubo colector, mediante el uso de Plantillas permitiendo que el elemento a empalmar quede totalmente apoyado sobre el colector, sin dejar huecos de luz que posteriormente puedan implicar riesgos para el sello hidráulico.
El acoplamiento de unión de la tubería de descarga al colector se asegurará con el elemento recomendado por los fabricantes de las tuberías de descarga y autorizado por la Empresa.

3. CONDICIONES QUE DEBERAN REUNIR LAS TAPAS DE LAS CAJAS DE MEDIDOR DE AGUA Y CAJAS DE REGISTRO DE ALCANTARILLADO

- Resistencia de abrasión (desgaste por fricción)
- Facilidad en su operación
- No propicio al robo.



VALORES DE "a"

Diam. Colector (pulg)	a (cm)
08"	40
10"	45
12"	50
14"	55
16"	60

CONEXION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO

ANEXO 5 : Formato de Planificación del Módulo FPM

MODULO: INCORPORACIÓN MASIVA DE CLANDESTINOS

Ubicación del Módulo en el Programa: Árbol de Medidas

1 PROGRAMA: AUMENTAR LA RECAUDACIÓN DE LA EPS MEDIANTE MEDIDAS DE RÁPIDO IMPACTO SIN INVERSIÓN

- 1.1 AUMENTAR LA FACTURACIÓN TOTAL
  - 1.1 AUMENTAR EL NUMERO DE CLIENTES ACTIVOS
    - 1.1.1.1 INCORPORAR CLANDESTINOS
    - 1.1.1.2 INCORPORAR SUBREGISTRADOS
    - 1.1.1.3 RECUPERAR INACTIVOS
    - 1.1.1.4 INCORPORAR FACTIBLES
    - 1.1.1.5 INCORPORAR POTENCIALES *
  - 1.2 FACTURAR VOLUMENES MAYORES
    - 1.1.2.1 AUMENTAR UNIDADES DE USO
    - 1.1.2.2 CAMBIAR CATEGORÍAS TARIFARIAS (AUMENTA LA TARIFA Y/O LA ASIGNACIÓN)
    - 1.1.2.3 AUMENTAR EL VOLÚMEN MEDIDO
    - 1.1.2.4 AUMENTAR EL VOLÚMEN DISTRIBUIDO*
  - 1.3 FACTURAR TARIFAS MAYORES
    - 1.1.3.1 AUMENTAR LAS TARIFAS DE LA EPS*
- 1.2 AUMENTAR LOS ÍNDICES DE COBRANZA
  - 1.2.1 MEJORAR LA COBRANZA ACIDA
    - 1.2.1.1 MEJORAR LA EFICIENCIA DE CORTES
    - 1.2.1.2 GESTIÓN DE LA COBRANZA
  - 1.2.2 RECUPERAR LA DEUDA MOROSA
    - 1.2.2.1 GESTION DE LA COBRANZA MOROSA
    - 1.2.2.2 TRANSFERENCIA DE DEUDAS
    - 1.2.2.3 COBRANZA JUDICIAL Y PREJUDICIAL

MEDIDAS POSIBLES

* NO CORRESPONDEN AL AREA COMERCIAL

DEFINICIÓN GRUPOS META

GRUPO META PRINCIPAL

- GERENCIA COMERCIAL
- CATASTRO DE CLIENTES
- ATENCION AL CLIENTE
- PLANIFICACION COMERCIAL
- CORTES Y REHABILITACIONES

GRUPO METAS COLATERALES

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRUCTURA GENERAL DEL DOCUMENTO:

OBJETIVO TERMINAL DEL MÓDULO

La EPS capacitada y/o asesorada implementa un Programa de Incorporación Masiva de Clandestinos.

OBJETIVOS PARCIALES

A) Se ha enmarcado el clandestinaje en el fenómeno nacional de la informalidad.
B) El grupo meta sabe distinguir entre los diferentes tipos de clandestinaje.
C) El grupo meta entiende los origenes del clandestinaje y reconoce por lo menos una responsabilidad parcial de la EPS.
D) El grupo meta entiende los efectos negativos que trae el clandestinaje a la EPS.
E) El grupo meta entiende cuales son las medidas para evitar el clandestinaje.
F) El grupo meta entiende que es muy útil y factible de mplementar un sistema de regularización masiva de clandestinos.
G) El grupo meta sabe implementar un sistema de incorporación de clandestinos.
H) El grupo meta tiene las herramientas para implementar un sistema de incorporación masiva de clandestinos.

ESTRUCTURA GENERAL DEL DOCUMENTO

1. INTRODUCCIÓN
2.1 Definiciones tipos de clandestinaje
2.2 Efectos del clandestinaje
3.1 Medidas preventivas
3.2 Regularización de clandestinos
3.3 Descripción conexiones provisionales
3.4 Levantamiento de conexiones
3.5 Los resultados a obtener
3.6 La cobranza de regularizados
4. La implementación de un programa de regularización de clandestinos.

ANEXOS: Todos los documentos necesarios para la implementación.

Anexo Nº 01
La carpeta de regularización
Anexo Nº02
Modelo contrato de regularizaciones
Anexo Nº 03
Modelo guión metodológico
Anexo Nº 04
Especificaciones técnicas conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Glosario

AGUA POTABLE	Agua con características físicas, químicas y bacteriológicas; apta para el consumo humano, proveniente de fuentes superficiales o subterráneas.
APLICATIVO INFORMÁTICO	Software pequeño que se elabora para un uso específico y que se adapta a programas comunes.
BY PASS	Desvío fraudulento para evitar el paso del agua potable por el medidor.
CLIENTE	Persona natural o jurídica que usa los servicios de agua potable y/o alcantarillado.
COBERTURA	$\frac{\text{N° total de conex. X N° de habit. por conex.}}{\text{población urbana total}} \times 100$
CÓDIGO CATASTRAL	Sigla alfanumérica de identificación general de una conexión domiciliaria, que incluye los códigos de la provincia, del distrito, del sector de facturación, de la manzana, del lote y del sublote.
CONTRATO DE SERVICIOS	Documento de carácter privado que celebran de una parte y en calidad de otorgante la EPS, y de otra parte el solicitante de los servicios prestados por la empresa, en el cual se establecen los derechos y obligaciones EPS-Usuario.
CONEXIÓN ANTITÉCNICA	Conexión de agua y/o alcantarillado que no cumple con las condiciones técnicas mínimas exigidas por la EPS, como diámetro de tubería, profundidades mínimas, materiales empleados, accesorios y empalmes.
CONEXIÓN DE AGUA POTABLE	Es el conjunto de tuberías y accesorios destinados a conducir agua desde la red de distribución hasta la instalación intradomiciliaria.
CONEXIÓN FACTIBLE	Conexión domiciliaria de agua potable y/o alcantarillado sanitario que puede instalarse y proveer el servicio a un predio habilitado, por contar este con redes en la vía pública.

CONEXIÓN PROVISIONAL	Aquella conexión de agua y/o alcantarillado cuyas redes de distribución no cumplen con las condiciones técnicas establecidas por la EPS, pero operan con una autorización provisional debido a la falta de recursos de las empresas para ampliar sus coberturas de servicios y por la necesidad de los usuarios por contar con los servicios básicos.
CONSTANCIA DE VISITA	Documento que autoriza la visita oficial del regularizador de servicios ante el propietario del predio en condición de clandestino.
CONVENIO DE FRACCIONAMENTO DE PAGO	Compromiso entre la EPS y el usuario, sobre facilidades de pago de importes reclamados por la EPS. Generalmente consiste en el fraccionamiento de los pagos, estos se facturan en los recibos mensuales de agua y / o alcantarillado.
CROQUIS DE ACCESO	Esquema que indica la ubicación exacta del predio, incluyendo elementos referenciales como la distancia a la esquina más próxima, los nombres de calles, los lotes vecinos con su respectiva denominación o su código catastral, u otros.
DECLARACIÓN JURADA	Documento mediante el cual el usuario jura cumplir con un compromiso en un periodo determinado. Fundamentado en la Ley Nº 25035 (Art.8) de la Simplificación Administrativa.
EXPEDIENTE DE REGULARIZACIÓN	Es el conjunto de documentos necesarios para regularizar una conexión de agua potable y/o alcantarillado.
FICHA DE REVISIÓN DE EXPEDIENTES	Es la ficha llenada por el Supervisor de Regularización que indica su conformidad con todos los documentos que integran el Expediente de Regularización.
INDICE DE COBRANZA	$\frac{\text{importe recaudado mensual}}{\text{importe facturado mensual}} \times 100$
INDICE DE COBRANZA ÁCIDA	$\frac{\text{importe recaudado de la facturación del mes anterior}}{\text{importe facturado del mes anterior}} \times 100$

INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (ANC)	$\frac{\text{volúmen producido de AP - volúmen facturado de AP}}{\text{volúmen facturado de agua potable}} \times 100$
LEVANTAMIENTO DE LA CONEXIÓN	Supresión física del ramal de tubería domiciliaria. En el caso de levantamiento por deudas se extrae toda la conexión menos la abrazadera; la cual se saca también si el levantamiento se produce por clandestinaje.
PILETA PÚBLICA	Instalación para servicios temporales de agua potable en área de uso público.
RECUPERO	Es el volumen consumido de un usuario clandestino antes de haber regularizado su conexión, el cual se le estima y factura.
INSTALACIÓN INTRADOMICILIARIA	Conjunto de hardware hidráulico que transporta el Agua Potable desde la pared exterior del muro perimetral del predio, o sea desde el límite del espacio público vs. el privado, hacia los puntos de agua y los artefactos en el interior del predio.
REDES PÚBLICAS	Sistemas de tuberías y elementos complementarios instalados, destinados al suministro de agua potable o evacuación de aguas residuales. Forman parte de éstas, las tuberías matrices o troncales y de relleno, de las cuales se derivan las conexiones.
REGULARIZADOR DE SERVICIOS	Persona calificada en ventas a domicilio cuya función es visitar y formalizar a los usuarios con servicio instalado clandestinamente, facilitándole los trámites y comunicando ventajas ofrecidas por la EPS.
REHABLITACIÓN ARBITRARIA	Reposición indebida del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, como reacción del usuario ante una acción de corte o levantamiento del servicio por parte de la EPS.

Bibliografía

ARIAS GOVEA, Eduardo,
Alcantarillado y Drenaje Pluvial, Universidad Nacional de Ingeniería UNI, Lima 1992.

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA,
Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, Decreto Supremo Nº 09-95-PRES.

DE SOTO, Hernando,
El Otro Sendero, Lima 1986.

DE SOTO , Hernando
El Misterio del Capital, Lima 2000.

GHERSI, Enrique
El Costo de la Legalidad, Santiago de Chile, 1998.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Código Penal - Decreto Legislativo Nº 635, publicado 08.04.1991.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Ley General de Servicios de Saneamiento.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA
Diccionario de la Real Lengua Española - 22a Edición, Madrid-2003.

SEDAPAL
Especificaciones Técnicas-Conexiones domiciliarias de Agua Potable, Lima 1998.

Acrónimos y Siglas

«	Pulgada(s)
A	Servicio de Agua
ANC	Agua No Contabilizada
Art.	Artículo (de una norma legal)
Av.	Avenida
C.	Calle
Cáp.	Capítulo
COFOPRI	Comisión de la Formalización de la Propiedad Informal
COTEC	Cooperación Técnica Cultural y Ambiental Brüning
Conex.	Conexiones (de Agua o Alcantarillado)
D	Servicio de Desagüe (Alcantarillado)
DNI	Documento Nacional de Identidad
EPS	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento
EPSEL	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque
etc.	etcétera (y restantes)
EE. UU.	Estados Unidos de América
Fig.	Figura
GTZ	Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH (Cooperación técnica alemana)
IGV	Impuesto General a las Ventas
Jr.	Jirón
LE	Libreta electoral
Lt.	Lote (Casa)
m	Metro (s)
M3	Metro(s) cúbico(s)

min.	Minutos
Mz.	Manzana (Bloque)
Nº	Número
NTP	Norma Técnica Peruana
ONGD	Organización No Gubernamental de Desarrollo
Pág.	Página
Párr.	Párrafo (sección del presente documento)
PJ	Pueblo Joven (Plural PP.JJ.)
PRES	Ministerio de la Presidencia
PROAGUA	Programa de Agua Potable y Alcantarillado
RUC	Registro Único del Contribuyente (Código de identificación para recaudación de impuestos)
S/.	Nuevos Soles (Moneda del Perú)
S.A.	Sociedad Anónima
SEDAPAL	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Lima
SICI	Sistema de Información Comercial Integrada
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
UPIS	Urbanización Popular de Interés Social
Urb	Urbanización

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. José Antonio Puelles Barturén
Ing. Jesús Elmer Cubas Rojas

Revisión de contenidos:
Ing. Pablo Adolfo Valdivia Chacón

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: 2006-2472

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