

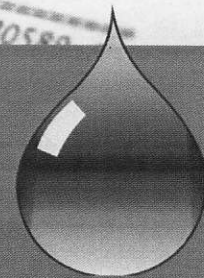


DIRECTIVA: REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES



EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
MUNICIPAL DE HUANCAYO

SEDAM HUANCAYO S.A.
GERENCIA COMERCIAL





"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL No. 090-2015-SEDAM HYO.S.A./GG

Huancayo, 16 JUN. 2015

VISTO:

- El R/N° 336-2015-SEDAM HYO.S.A./GC de fecha 15 de mayo de 2015, emitido por la Gerencia Comercial, sobre revisión y visación del proyecto de directiva "Registro especial individualizado de altos consumidores".
- El R/N° 51-2015-SHSA/OGPP de fecha 04 de junio de 2015, emitido por el Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, remitiendo el proyecto de directiva "Registro especial individualizado de altos consumidores", para su aprobación; y

CONSIDERANDO:

Que, la ACCIÓN DE CONTROL N° 2-3477-2010-001 (Informe N° 001-2010-2-3477) EXAMEN ESPECIAL A LA GERENCIA COMERCIAL, establece entre otros la OBSERVACIÓN N° 01 : La Gerencia Comercial de la empresa SEDAM HUANCAYO S.A., no factura consumo de volumen de agua potable por unidad de uso acorde con la actividad económica que desarrolla el usuario en el predio en cumplimiento a la normativa vigente, afectando a los recursos financieros de la empresa, y para efectos de superarla emite la RECOMENDACIÓN N° 8: "La Gerencia Comercial y Oficina General de Planificación y Presupuesto, deben elaborar la directiva sobre la atención oportuna a los usuarios importantes que tengan consumos superiores a 200 m3, debiendo para el efecto aperturar una ficha especial referente a la continuidad del servicio, mantenimiento de medidores, asesoramiento en el uso de agua potable, cobranzas, toma de lecturas y seguridad de equipos";

Que, la Gerencia General mediante M/N° 590-2014-S.H.S.A/GG de fecha 21 de noviembre de 2014 dispone a la Gerencia Comercial la "Implementación de las Recomendaciones de Auditorías Externas y Auditorías Internas Pendientes – Período del 01-07-2014 al 31-12-2014, conforme a los resultados de verificación y seguimiento efectuado por el Órgano de Control Institucional de la Actividad de Control N° 2-3477-2014-02, que entre otros establece que se encuentra pendiente de implementación la Recomendación N° 8 de la Acción de Control N° 2-3477-2010-001 (Informe N° 001-2010-2-3477) – Examen Especial a la Gerencia Comercial; por lo que, en vía de implementación la Gerencia Comercial a través del Especialista en Marketing formula el proyecto de directiva "Registro especial individualizado de altos consumidores", el mismo revisado por la Unidad de Racionalización y Estadística estableciendo su conformidad, la misma ratificada por el Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto a través del R/N° 51-2015-SH.SA/OGPP de fecha 04 de junio de 2015, por tanto expedita para su aprobación;

Que, la Directiva Registro Especial Individualizado de Altos Consumidores – REIAC, en adelante el REIAC establece procedimientos de seguimiento y control mediante información actualizada de los altos consumidores sobre el estado de sus conexiones, continuidad de servicio, estado del medidor, asesoría en uso del agua y alcantarillado sanitario, cobranza, toma de lectura, estado de seguridad de equipos y estado de alcantarillado sanitario, para la mejora del servicio y para asegurar que aporten en la facturación de acuerdo a su lectura real, altos consumidores que serán clasificados con consumos mayores a 50m3, considerándose las siguientes clases:

100 CLASE RESIDENCIAL	200 CLASE NO RESIDENCIAL
101 Categoría Social	201 Categoría Comercial y otros
102 Categoría Doméstica	202 Categoría Industrial
	203 Categoría Estatal

Que, asimismo conforme a la Directiva del REIAC, se hace necesario designar al funcionario responsable de la administración, actualización y supervisión de información del REIAC, para efectos de garantizar su cumplimiento; y, habiendo sido visado el proyecto de directiva del REIAC por la Gerente Comercial, Jefe de la Oficina General de Asesoría Legal y por el Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, resulta viable su aprobación de conformidad al artículo 7° de la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, respecto al Régimen de los actos administrativos internos; así como implementar la Recomendación N° 08 de la Acción de Control N° 2-3477-2010-001 (Informe N° 001-2010-2-3477) EXAMEN ESPECIAL A LA GERENCIA COMERCIAL;





"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

... / /

Que, consecuentemente y estando a las facultades y atribuciones conferidas por el Artículo 54° y 55° del Estatuto Social de la Empresa, con la visación del Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto y del Jefe de Oficina General de Asesoría Legal;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la DIRECTIVA REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES - REIAC, el mismo que consta de IX Capítulos y 04 Anexos, que forma parte integrante de la presente Resolución, instrumento de gestión en vía de implementación a la Recomendación N° 08 de la Acción de Control N° 2-3477-2010-001 (Informe N° 001-2010-2-3477) Examen Especial a la Gerencia Comercial.

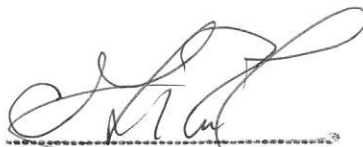
Artículo 2°.- Designar al Jefe del Área de Comercialización, Catastro y Medición como responsable de la administración, actualización y supervisión de la información establecida por la Directiva Registro Especial Individualizado de Altos Consumidores - REIAC.

Artículo 3°.- Disponer al Gerente Comercial, Jefe del Área de Comercialización, Catastro y Medición, y Jefe del Área de Facturación y Cobranzas la implementación adecuada y oportuna de la directiva aprobada por la presente resolución, así como la designación y asignación de funciones de los trabajadores responsables de remitir información a la administración del REIAC.

Artículo 4°.- Hágase de conocimiento la presente Resolución con las formalidades de ley al Órgano de Control Institucional, Gerencia Comercial, Oficina General de Planificación y Presupuesto, Área de Comercialización, Catastro y Medición, Área de Facturación y Cobranzas y Oficina General de Informática y Computación para su registro en el portal institucional y a las demás instancias administrativas, para los fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

ARA
12-06-2015


Ing. Marco Ramón Tacuri
GERENTE GENERAL (e)
SEDAM HUANCAYO S.A



Documento exclusivamente
Para el uso de SEDAM HUANCAYO S.A. DICIEMBRE 2014

DIRECTIVA REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES

Prohibida la reproducción parcial
o total del presente Instructivo denominado:

DIRECTIVA: REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES

Propuesta presentada por: Lic. Valter Giancarlo Rojas Rojas
Especialista Marketing III

Documento revisado por:

Gerente Comercial
Abog. Carmen Vidalón Robles

Jefe de la Oficina General de Asesoría Legal:
Abog. Arturo Durand Basurto

Jefe del Área de Recursos Humanos y Relaciones Industriales
Abog. Augusto Gianni Santisteban García

**Funcionarios**

Gerente General
Ing. Marco Ramón Tacuri

Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto
Econ. Alfredo Perales Corilloclla



DIRECTIVA REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES - REIAC

I. OBJETIVO

Establecer un Registro Especial Individualizado de Altos Consumidores (REIAC), mediante una Ficha Especial e Individualizada, de los altos consumidores del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, que permita identificarlos adecuadamente y hacer un seguimiento sobre la prestación de dichos servicios por parte de la empresa Sedam Huancayo S.A.

II. FINALIDAD

Implementar procedimientos de seguimiento y control mediante información actualizada de los altos consumidores sobre el estado de sus conexiones, continuidad de servicio, estado del medidor, asesoría en uso del agua y alcantarillado sanitario, cobranza, toma de lectura, estado de seguridad de equipos y estado de alcantarillado sanitario, para la mejora del servicio y para asegurar que aporten en la facturación de acuerdo a su facturación real.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento.
- D.S.N°009-95-PRES-Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento
- D.S.N°023-2005-VIVIENDA-T.U.O. del Reglamento de la Ley General de Servicio de Saneamiento y sus modificatorias.
- D.S. N° 021-2009-VIVIENDA que aprueba los Valores Máximos Admisibles (VMA).
- D.S. N° 003-2011-VIVIENDA que aprueba el Reglamento del D.S. N° 021-2009-VIVIENDA y sus modificatorias.
- R.C.D.N° 011-2007-SUNASS-CD. Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- RCD.N° 025-2011-SUNASS-CD. Metodología para determinar el pago adicional por exceso de concentración de parámetros VMA.
- RCD.N° 044-2012-SUNASS-CD. Directiva sobre VMA.
- Resolución de Gerencia General N° 060-2010-SUNASS-GG, que aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios de SEDAM HUANCAYO S.A.
- Resolución de Gerencia General N° 029-2014-SUNASS-GG, que modifica el Reglamento de Prestación de Servicios de SEDAM HUANCAYO S.A.
- Estatuto Social de la empresa SEDAM HUANCAYO S.A.
- R.O.F. Reglamento de Organización y Funciones-SEDAM HUANCAYO S.A., aprobado con Resolución de Directorio N°034-2006-SHSA/PD
- M.O.F. Manual de Organización y Funciones-SEDAM HUANCAYO S.A., aprobado con Resolución de Directorio N°036-2006-SHSA/PD
- R.I.T. Reglamento Interno de Trabajo de SEDAM HUANCAYO S.A., aprobado con Resolución de Gerencia General N° 071-2014-SHSA.GG
- Código del Buen Gobierno
- Contrato de explotación
- P.M.O. Plan Maestro Optimizado 2014-2018
- P.E.I. Plan Estratégico Institucional 2012-2016, aprobado con Resolución de Directorio N°035-2012-SHSA

IV. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria a todo el personal de la Gerencia Comercial (funcionarios, empleados y obreros), de SEDAM HUANCAYO S.A.

V. DISPOSICIONES GENERALES

La Gerencia Comercial contará con información actualizada sobre altos consumidores.

La toma de información respecto a los altos consumidores deberá efectuarse mensualmente, en lo que corresponda.

La Gerencia Comercial, en ejercicio de sus atribuciones, puede imponer o solicitar la imposición al área competente la aplicación de medidas disciplinarias contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa Sedam Huancayo S.A. (Resolución de Directorio N°021-2014-SEDAM HYO S.A./PD) y las normas laborales vigentes

VI. CRITERIOS PARA LA CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE ALTOS CONSUMIDORES¹

El presente criterio toma como referente determinante el monto de facturación del último semestre, tanto de agua potable como alcantarillado sanitario, de los usuarios de Sedam Huancayo S.A.

Para determinar a los usuarios a ser considerados como Altos Consumidores se hace un listado de todos los usuarios (en el que se incluye todas las clases y categorías) en orden descendente, según su promedio histórico de facturación (últimas seis (06) facturaciones válidas).

En la tabla se identifican los primeros usuarios que en volumen medido y monto facturado aportan normalmente entre 30% y 45% de la facturación total mensual.

Se procede a hacer un corte en la lista de los primeros 1000 usuarios con la más alta facturación (consumos mayores a 50m³). Estos son los altos consumidores que serán considerados en el REIAC.

Para su mejor ordenación y administración, los altos consumidores identificados serán establecidos en orden descendente (por volumen medido y monto facturado) en sus respectivas clases y categorías. (Están incluidos agua y alcantarillado)

100 CLASE RESIDENCIAL	200 CLASE NO RESIDENCIAL
101 Categoría Social	201 Categoría Comercial y Otros
102 Categoría Doméstica	202 Categoría Industrial
	203 Categoría Estatal

VII. RESPONSABILIDADES Y GESTION DE INFORMACION

- 7.1 El Gerente Comercial, el Jefe del Área de Comercialización, Catastro y Medición y el Jefe del Área de Facturación y Cobranzas, son responsables de la aplicación del presente documento.
- 7.2 El Jefe del área de Comercialización, Catastro y Medición es el responsable de la Administración, Actualización y Supervisión de información del REIAC.
- 7.3 A efectos de implementar la presente Directiva el Especialista en Facturación III elabora, de acuerdo al criterio fijado en el punto VI, el padrón de Altos Consumidores y lo remite al jefe del área de Comercialización, Catastro y Medición. Cuando exista variación en el padrón lo comunica por la misma vía.
- 7.4 La información consolidada y actualizada, además de los resultados de supervisión, de ser el caso, la remite mediante informe mensual a la Gerencia Comercial para conocimiento y toma de acciones tendientes a la mejora de la Gestión de los Altos Consumidores.
- 7.5 La información que cada responsable remita al Jefe del área de Comercialización, Catastro y Medición, que no se corresponda con la realidad y que esté debidamente constatada mediante acciones de supervisión, será reportada por el Jefe del área de Comercialización, Catastro y Medición a la Gerencia Comercial.
- 7.6 La supervisión lo realiza el Jefe de Comercialización, Catastro y Medición o quien éste designe. Dicha actividad se realiza de forma aleatoria.
- 7.7 Los siguientes trabajadores son responsables de remitir información al personal responsable de la administración del REIAC, en lo que les compete:

CARGO	GESTION DE INFORMACION (información a remitir periódicamente según corresponda)
ESPECIALISTA EN FACTURACION III	PADRON DE ALTOS CONSUMIDORES
ESPECIALISTA EN CATASTRO DE CLIENTES II	CONTINUIDAD DEL SERVICIO ALCANTARILLADO SANITARIO
ESPECIALISTA MARKETING III	ASESORAMIENTO USO DEL AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO
JEFE DEL AREA DE FACTURACION Y COBRANZAS	COBRANZA
ESPECIALISTA EN MICROMEDICION III	MANTENIMIENTO DEL MEDIDOR TOMA DE LECTURA SEGURIDAD DE LOS EQUIPOS

¹ GTZ/PROAGUA. GESTION COMERCIAL DE LAS EPS. MOD 05. Herramientas para la Optimización del Consumo Medido. LIMA 2009.

Cada una de estas responsabilidades se describe a continuación:

7.7.1 ESPECIALISTA EN CATASTRO DE CLIENTES II

En ejercicio de sus competencias establecidas en el MOF:

- Es responsable de clasificar los documentos de los clientes y ejecutar el proceso de revisión y constatación de los datos que debe contener.
- Realizar inspecciones de clientes nuevos y verificar los clientes existentes.
- Realizar inspección a través de muestras probabilísticas a los clientes registrados en el catastro.
- Verificar y supervisar in situ la categorización de los clientes.

Para la actualización del REIAC es responsable de remitir información sobre:

- I. CONTINUIDAD DEL SERVICIO
- VII. ALCANTARILLADO SANITARIO

7.7.2 ESPECIALISTA MARKETING III

En ejercicio de sus competencias establecidas en el MOF:

- Realiza responsablemente la programación, coordinación, ejecución y evaluación del Programa de Educación Sanitaria, orientado a los clientes y población en general.

Es responsable de actualizar información para el REIAC sobre:

- II. ASESORAMIENTO USO DEL AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO

7.7.3 JEFE DEL AREA DE FACTURACION Y COBRANZAS

En ejercicio de sus competencias establecidas en el MOF:

- Realiza responsablemente la planificación, organización, control y evaluación de la facturación y cobranzas efectuadas por los servicios de agua potable, alcantarillado, servicios colaterales y la disminución de los niveles de morosidad, además de velar por el cumplimiento de metas programadas.

Es responsable de actualizar información para el REIAC sobre:

- IV COBRANZA:
 - 4.1 ESQUEMA DE COBRANZA
 - 4.2 ESTADO DE COBRANZA MOROSA

7.7.4 ESPECIALISTA EN MICROMEDICION III

En ejercicio de sus competencias establecidas en el MOF:

- Elaborar reportes técnicos de manera verás y eficiente para la actualización del catastro comercial-clientes, sobre datos del predio, tipo de servicio, categoría, ubicación, tipo de consumo y calidad del servicio.
- Presentar información veraz, eficiente y oportuna del consumo de agua potable por cada uno de los clientes a efectos de facturación.
- Inventariar los medidores a fin de contar con un registro exhaustivo del estado actual de los medidores e informar oportunamente a la jefatura con la recomendación pertinente, a fin de que se tome las acciones necesarias.

Es responsable de actualizar información para el REIAC sobre:

II. MANTENIMIENTO DEL MEDIDOR

- 2.1 CARACTERISTICAS GENERALES DEL MEDIDOR
- 2.2 ESTADO DEL MEDIDOR
- 2.3 ESTADO DE CAJA Y ACCESORIOS

V. TOMA DE LECTURA

5.1 TOMA DE LECTURA

VI. SEGURIDAD DE LOS EQUIPOS

7.7.5 ESPECIALISTA EN FACTURACIÓN III

Es responsable en seleccionar y remitir el padrón de usuarios del servicio de saneamiento considerados como Altos Consumidores.

VIII. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICA: Descarga de líquidos producidos por actividades fisiológicas (SSH, duchas, comedores para el personal del local)

AGUAS RESIDUALES NO DOMÉSTICAS: Descarga de líquidos producidos por alguna actividad económica comercial e industrial (no considera SSH, ni duchas, ni comedores para el personal del local).

ALTOS CONSUMIDORES: Grupo determinado de usuarios, también denominados principales clientes, constituidos por un grupo pequeño, pero que en volumen medido y monto facturado aportan en buena parte a los ingresos por facturación total de las EPS. Sedam Huancayo S.A. considera como altos consumidores a los usuarios con consumos mayores a 50m³ en el que se incluye usuarios de todas las clases y categorías.

CÓDIGO DE ANOMALIAS DEL MEDIDOR: Lista de códigos que describe circunstancias o anomalías que se presentan al momento de verificar el estado del medidor y que afectan su operatividad.

CÓDIGO DE ANOMALIAS EN CAJA Y ACCESORIOS: Lista de códigos que describe circunstancias o anomalías que se presentan al momento de verificar el estado de la caja y accesorios de la conexión domiciliaria.

CONTINUIDAD DE SERVICIO: Indicador que precisa la cantidad de horas de servicio promedio de agua potable que brinda una EPS.

E-MAIL: Cuenta de correo electrónico para el intercambio de comunicaciones entre dos o más personas mediante internet.

MEDIDOR: Aparato destinado a medir y registrar, acumulativamente, el volumen de agua suministrado a través de la conexión domiciliaria

MEDIDOR DE CHORRO MÚLTIPLE: Medidor de velocidad, en el cual la turbina gira impulsada por varios chorros simétricos del fluido.

MEDIDOR DE CHORRO ÚNICO: Medidor de velocidad, en el cual la turbina gira impulsada por un único chorro del fluido.

PAGO ADICIONAL: Es el pago que deberá ser definido por las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento que será aplicado a los Usuarios No Domésticos, por el exceso de concentración de

los parámetros del Anexo 1 del DS. 021-2009-VIVIENDA., tomando como base referencial la metodología determinada por la SUNASS.

REDES SOCIALES: Medios masivos e interconectados en grupos indeterminados alojados en internet que son utilizados por las personas (naturales o jurídicas) para vincularse con fines comerciales o sociales.

TOMA DE LECTURA: Actividad que consiste en la observación y anotación del registro de consumo de agua potable que indica un medidor.

TOMA DE MUESTRA INOPINADA: Muestra que será tomada por un laboratorio acreditado (ante Indecopi), a solicitud de la EPS, sin previo aviso al Usuario No Doméstico.

USUARIOS NO DOMÉSTICOS (UND): Es la persona natural o jurídica que realiza descarga de aguas residuales no domésticas al sistema de alcantarillado sanitario. Tienen su propia regulación mediante el DS N° 021-2009-VIVIENDA, su Reglamento y modificatorias.

VÍAS DE VINCULACIÓN: Medios o soporte que sirven como canal de comunicación e interacción entre dos o más sujetos o personas.

REIAC: Registro Especial Individualizado de Altos Consumidores

IX. FORMATO REIAC

El formato denominado: Formato de Registro Especial Individualizado de Altos Consumidores-REIAC, se encuentra en el ANEXO 01: Formato de Registro Especial Individualizado de Altos Consumidores y contiene siete (07) segmentos en el que se registra información de manera periódica respecto de usuarios del agua potable y alcantarillado sanitario, considerados como Altos Consumidores.

En su parte introductoria considera los datos generales de la conexión y su titular como se describe a continuación:

Código: Corresponde registrar el número de código catastral del usuario.

Categoría: corresponde registrar la categoría a la que pertenece el servicio.

Ruta: corresponde registrar el número de ruta en la que se ubica el domicilio de la conexión.

Usuario: corresponde registrar el nombre y apellidos del usuario del servicio.

Dirección: corresponde registrar la dirección del domicilio de la conexión.

El REIAC contiene los siguientes segmentos:

- Continuidad del Servicio
- Mantenimiento de Medidor
- Asesoría en uso del Agua Potable y Alcantarillado Sanitario
- Cobranza
- Toma de Lectura
- Seguridad de Equipos
- Alcantarillado Sanitario

A continuación se desarrolla el contenido de cada segmento:

9.1 CONTINUIDAD DE SERVICIO

En este segmento se registra información sobre la cantidad promedio de horas por día de abastecimiento de agua potable que tiene un alto consumidor.

El registro es trimestral y se evalúa en rangos de cuatro (04) horas de continuidad del servicio por día.

Así tenemos, en el **Cuadro 1.1**: Continuidad de 2-4hrs/día, 4-8hrs/día, 8-12hrs/día., 12-16hrs/día, 16-20hrs/día y 20-24hrs/día.

9.2 MANTENIMIENTO DE MEDIDOR

Para una individualización plena del medidor primero se identifica las características del medidor de agua potable. Esto se explica en el **Cuadro 2.1**, del Formato de REIAC (Anexo 01), denominada: "CARACTERÍSTICAS GENERALES". Aquí, se incorpora información sobre Características del Medidor (número de serie, marca, modelo, año de instalación) y Capacidad del Medidor (diámetro, clase metroológica, tipo de medidor, material de la carcasa).

El **Cuadro 2.2**, denominado: "ESTADO DE MEDIDOR", considera que las acciones de verificación para mantenimiento de medidores se realizan una vez por cada semestre, de manera preventiva. Es decir, dos (02) veces al año.

En cada visita se registra el Estado Del Medidor (que puede ser: anómalo u operativo) y la acción tomada frente a determinada circunstancia (que puede ser: retiro físico del medidor, reposición del medidor o reemplazo del medidor) así como, la situación del medidor luego de su evaluación en el laboratorio de medidores.

Respecto a: "Medidor Anómalo", para su mejor ordenación se ha formulado una lista denominada: Código de Anomalías del Medidor (Anexo 02), que describe una circunstancia con su respectivo código.

Cuadro 2.3 denominado: "ESTADO DE CAJA Y ACCESORIOS", permite analizar el Estado de la Caja y Accesorios (que puede ser: anómalo u operativo), así como la Acción Tomada (que puede ser: retiro físico de caja o accesorios para mantenimiento, reposición de caja o accesorios o renovación de caja o accesorios).

Igual que el ítem anterior también se tiene un cuadro de "Código de Anomalías en Caja y Accesorios". (Anexo 03).

9.3 ASESORAMIENTO USO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

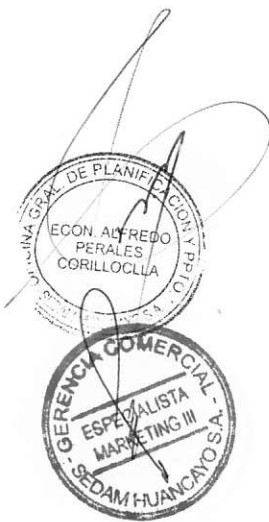
Cuadro 3.1 considera a las Actividades que están referidas a información temática sobre el uso eficiente del agua potable y alcantarillado sanitario enviado o puesto de conocimiento por la vía más eficiente a los altos consumidores, en base a la disponibilidad de recursos de la empresa y posibilidad de vinculación con los usuarios, las mismas que pueden variar en su contenido; sin embargo, deberán verificarse que éstas se cumplan semestralmente.

Para el primer semestre, se deberá desarrollar actividades de información sobre: Identificación y reparación de fugas, Uso de tecnologías de ahorro de agua, Mantenimiento preventivo de instalaciones sanitarias, Uso eficiente del agua potable y alcantarillado sanitario, Regulación sobre agua potable y alcantarillado sanitario (deberes y derechos, oportunidad de pago, reclamos comerciales y Valores Máximos Admisibles).

Cuadro 3.2 precisa que se deberá consignar el cumplimiento de la Vía de Vinculación que utiliza o procura la empresa para comunicarse con el usuario, las que pueden ser: impreso o adosado en los recibos de agua, encartes o envíos individuales por correspondencia, envíos vía e-mail, vía página web institucional, redes sociales u otros.

9.4 COBRANZA

Se debe hacer un seguimiento al estado de cuenta de los altos consumidores y mantener un contacto personalizado con sus representantes; para tal efecto se deberá tener la identificación del representante de la conexión, su cargo, su e-mail y un número de teléfono de contacto.



Cuadro 4.1 contiene información que deberá ser ingresada sobre "Esquema de Cobranza", de manera mensual sobre: consumo facturado, monto facturado, forma de cobranza, ya sean hechas en: Oficinas Comerciales de SEDAM (ya sea por la forma de efectivo o cheque de gerencia) o; Cobro en Bancos (banca interconectada, agentes o cargo en cuenta).

El Gerente Comercial debe gestionar la implementación de cobro por Cargo en Cuenta, mediante convenios inter institucionales, por las mayores facilidades que significan para los altos consumidores y mejor oportunidad de cobranza para la empresa.

El detalle de cada una de las formas se debe entender así:

Cobro en Banca Interconectada

Los Bancos que están interconectados al sistema de la Empresa, pueden cobrar el recibo ingresando el Número de Código Catastral. El Banco no puede aceptar el pago fraccionado de la deuda de un recibo.

Cobro en Agentes

Son agentes que pueden cobrar los recibos por pensión de agua potable y/o alcantarillado, antes y en forma posterior a su fecha de vencimiento e informar diariamente a SEDAM HUANCAYO S.A. los datos de los suministros y el total de lo recaudado,

Cobro Cargo en Cuenta

Consiste en el cobro de los recibos mediante el débito bancario de las cuentas corrientes determinadas por los usuarios. La autorización del usuario para la gestión de cobro con cargo en cuenta deberá solicitarlo en la empresa SEDAM HUANCAYO S.A., suscribiendo un formato correspondiente y ésta a su vez informar a la entidad bancaria, en la oportunidad que este acuerde con el Banco.

Del mismo modo, el cuadro considera información sobre Fecha de Pago.

El espacio: Deudas por Antigüedad, considera la clase de deudas, según el tiempo de pago de los servicios; así tenemos:

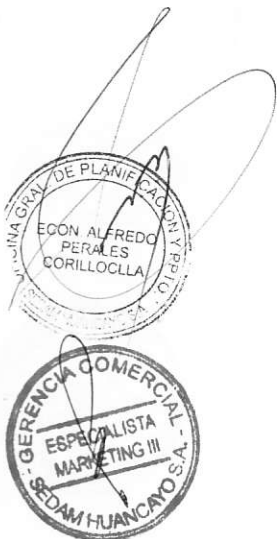
- Cobro Normal (deuda 02 meses):** Se considera a los suministros que adeudan recibos que no exceden los sesenta (60) días de antigüedad, a los que aún no corresponde efectuarles acciones de cobranza. SEDAM HUANCAYO S.A. deberá enviar comunicaciones o notificaciones.
- Cartera Morosa (deuda entre 61a 180 días):** Se considera a los suministros que adeudan recibos que exceden los sesenta y uno (61) días de antigüedad a ciento ochenta (180) días, a los que de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Servicios, corresponde efectuarles acciones de cobranza mediante el proceso de gestión de impagos.

SEDAM HUANCAYO S.A. optimizará la gestión de cobro, no permitiendo que en forma normal un suministro pueda tener deuda superior a cuatro (4) meses, salvo los casos en que se detecte que el cierre ha sido violentado en plazo posterior.

- Cartera Pesada:** Contiene a los suministros que adeudan recibos que exceden los ciento ochenta y uno (181) días a más, desagregándose de la siguiente forma:

- **Cobranza Dudosa:**

Son usuarios con deudas cuyos saldos se presume no pueden ser pagados. Comprende también usuarios de las carteras morosa y pesada.



- **Cobranza Incobrable:**

Son deudas cuya recuperación se considera prácticamente imposible, cuando previamente se han realizado todas las acciones de cobranza, así como se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de imposibilidad de cobranza.

En todos estos casos la empresa SEDAM HUANCAYO S.A. deberá efectuar la gestión de cobranza de manera personalizada, a cargo del Analista en Cartera Pesada II, del área de Área de Facturación y Cobranzas.

Cuadro 4.2 "Estado de Cobranza Morosa", detalla información precisa sobre seguimiento que hace el Analista en Cartera Pesada II a usuarios deudores. Para ello, se considera la necesaria verificación del "Estado de la Conexión" (conexión cerrada, levantamiento de conexión o taponeo de desagüe).

Del mismo modo, se deberá consignar información sobre: fecha de regularización de deuda, total de deuda regularizada, cuota de fraccionamiento y el estado de la deuda (que puede ser: prejudicial o judicial). La información debe consignar la fecha en la que ocurrió cada uno de los ítems.

9.5 TOMA DE LECTURA

La Toma de Lectura de los altos consumidores se debe hacer dos (02) veces por cada ciclo de facturación².

El **Cuadro 5.1** consigna espacios para el registro de las lecturas y la fecha de lectura por cada mes. Este dato permitirá tener un histórico de medición individualizado.

9.6 SEGURIDAD DE EQUIPOS

Cuadro 6.1 registra datos sobre la verificación de la existencia y el estado de conservación de los elementos de seguridad del medidor y la caja que lo contiene.

Esta información deberá ser llenada una vez por cada semestre. Es decir, dos veces en un año.

El cuadro consigna la condición de: Precinto de seguridad del medidor, Abrazadera de metal, Anclaje de metal, Marco de caja y Caja de poliéster reforzado (magnético).

Del mismo modo, considera el Estado de estos elementos de seguridad, que puede ser: no existe, regular, deteriorado, buen estado.

En caso de reemplazo de alguno o todos los elementos de seguridad de los medidores deberá consignarse la fecha de su reemplazo; así como, la fecha de la notificación del hecho al usuario.

9.7 ALCANTARILLADO SANITARIO

Cuadro 7.1 registra datos respecto de los Usuarios Domésticos y Usuarios No Domésticos (UND). Para cada categoría de usuarios existe una descripción que puede ser afirmativa (SI) o negativa (NO).

La información es recabada trimestralmente. La información de los UND es general y referencial, puesto que estos tienen su propia regulación mediante el DS.N° 021-2009-VIVIENDA.

² En atención a la disponibilidad de personal la toma de lectura (dos veces por ciclo de facturación) se debe realizar a los Altos Consumidores más importantes. También puede hacerse de manera aleatoria y mediante muestreo representativo, siempre y cuando permita tener estricto control de sus consumos.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente el Formato de REIAC considera la información que deberá ser consignada sobre Aguas Residuales Domésticas lo siguiente: Estado de la conexión y accesorios (bueno, regular, malo); Caja de registro en vereda; Caja de registro en interior con acceso; Caja de registro en interior sin acceso; Caja de registro no existe y; Caja de registro inaccesible.

Para Aguas Residuales No Domésticas: UND presentó Declaración Jurada; existe Sistema de Medición de Caudal; se realizó Toma de Muestra Inopinada; UND Sujeto a Pago Adicional por exceso de concentración VMA; UND Sujeto a Suspensión Temporal de Servicio; UND tiene implementado tratamiento de aguas residuales; UND informó modificación de sus aguas residuales, debido a ampliación o variación de actividades; UND adecuó sus descargas a los parámetros de los VMA.



ANEXO 01

FORMATO DE REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES

DATOS GENERALES

La presente ficha permite un seguimiento a la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado que la empresa SEDMA HUANCAYO S.A. brinda a los Altos Consumidores.

Código:
 Categoría:
 Ruta:
 Usuario:
 Dirección:

I. CONTINUIDAD DE SERVICIO

El horario de abastecimiento del servicio por día se evalúa trimestralmente. Ingrese la fecha de registro en cada trimestre y en el rango de horas/día que corresponda.

ITEM	Horas/ día	Trimestre 01	Trimestre 02	Trimestre 03	Trimestre 04
01	2-4hrs				
02	4-8hrs				
03	8-12hrs				
04	12-16hrs				
05	16-20hrs				
06	20-24hrs				

II. MANTENIMIENTO DE MEDIDOR

2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

ITEM DE SERIE MARCA MODELO AÑO DE INSTALACION PROVEEDOR	CARACTERÍSTICAS	CAPACIDAD	
		DIAMETRO CLASE METROLOGICA	TIPO DE MEDIDOR
			CHORRO MULTIPLE CHORRO UNICO
			MATERIAL DE LA CARCASA

2.2 ESTADO DEL MEDIDOR

Las acciones de verificación para mantenimiento de medidores se realizan una vez por cada semestre.

OPORTUNIDAD DE VISITA	ESTADO DEL MEDIDOR		ACCIÓN TOMADA			SITUACIÓN ENCONTRADA EN EL LABORATORIO DE MEDIDORES (en caso de retiro físico del medidor)
	*Anómala	Operativo	Retiro físico para mantenimiento (Fecha)	Reposición (Fecha)	Reemplazo con nuevo medidor (fecha)	
Periodo: 01-2015						
Periodo: 02-2015						

*Indique la anomalía encontrada, según el Código de Anomalía de Medidor (Anexo 02)

2.3 ESTADO DE CAJA Y ACCESORIOS

OPORTUNIDAD DE VISITA	ESTADO DE LA CAJA Y ACCESORIOS		ACCIÓN TOMADA		
	*Anomalía	Operativo	Retiro físico para mantenimiento (Fecha)	Reposición (Fecha)	Renovación (fecha)
Periodo : 01-2015					
Periodo : 02-2015					

*Indique la anomalía encontrada, según Código de Anomalías de caja y Accesorios (Anexo 03)

III. ASESORAMIENTO USO AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO

3.1. Las actividades están referidas a información temática sobre el uso del agua potable y/o alcantarillado. Indique el cumplimiento de cada actividad en el mes de su ejecución que corresponda.

ACTIVIDADES O ENTREGABLES	ASESORAMIENTO DEL USO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO											
	MESES DE EJECUCIÓN											
	M01	M02	M03	M04	M05	M06	M07	M08	M09	M10	M11	M12
Actividad 01: Identificación y reparación de fugas												
Actividad 02: Uso de tecnologías de ahorro del agua												
Actividad 03: Mantenimiento preventivo de instalaciones sanitarias												
Actividad 04: Uso eficiente del agua potable y alcantarillado												
Actividad 05: Determinación tarifaria por agua y alcantarillado												
Actividad 06: Regulación sobre el agua potable y alcantarillado												

3.2 Indique las vías de vinculación utilizadas para el asesoramiento sobre el uso del agua potable y alcantarillado.

Vías	VÍAS DE VINCULACIÓN PARA ASESORAMIENTO											
	M01	M02	M03	M04	M05	M06	M07	M08	M09	M10	M11	M12
Personal												
Impreso adosados a sus recibos												
Impreso en encartes con envíos individuales												
Vía e-mail												
Vía página Web institucional												
Otras redes sociales												

IV. COBRANZA

Se debe hacer seguimiento al estado de cuenta de los Altos Consumidores y mantener un contacto personalizado con sus representantes.

Representante de la conexión:.....
 Cargo:
 E-mail:.....
 N° de Teléfono de contacto:

4.1 Esquema de Cobranza

ESQUEMA DE COBRANZA												
Mes	CONSUMO FACTURADO	MONTO FACTURADO	COBRO OFICINA COMERCIAL		COBRO EN BANCOS			FECHA DE PAGO	DEUDAS POR ANTIGUEDAD			
			EFECTIVO	CHEQUE CERTIFICADO O DE GERENCIA	BANCA INTERCONECTADA	AGENTE	CARGO EN CUENTA		COBRO NORMAL Deuda de 02 meses	CARTERA MOROSA Deuda entre 61 a 180 días	CARTERA PESADA	
											Cobranza dudosa	Cobranza Incobrable
M01												
M02												
M03												
M04												
M05												
M06												
M07												
M08												
M09												
M10												
M11												
M12												

4.2 Estado de Cobranza Morosa

ESTADO DE COBRANZA MOROSA								
FECHA	Estado de la conexión			Fecha de regularización de deuda	Total de la deuda regularizada	Cuota inicial de fraccionamiento	Estado de deuda	
	Conexión Cerrada en caja	Levantamiento conexión	Taponeo desagüe				Pre Judicial	Judicial

V. TOMA DE LECTURA

La toma de lectura a los Altos Consumidores se hace dos (02) veces por cada ciclo de facturación.

5.1 Toma De Lectura

LECTURA	CONSUMO POR MES (m ³)											
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Lectura 01												
Lectura 02												
Fecha de lectura 01												
Fecha de lectura 02												

VI. SEGURIDAD DE EQUIPOS

Esta evaluación o verificación de la existencia y el estado de conservación de los elementos de seguridad de los medidores, se realiza una vez por cada semestre.

Estado	Precinto de seguridad		Abrazadera de metal		Anclaje de metal		Marco de Caja		Caja de poliéster reforzado (magnética)	
	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre	1er semestre	2do semestre
No existe										
Regular										
Deteriorado										
Buen estado										
Fecha de Reemplazo										
Fecha notificación al usuario										

VII. ALCANTARILLADO SANITARIO

Indique si la descripción es afirmativa o negativa y la fecha del registro. Solo debe ingresarse datos: o como Conexión Doméstica o como Conexión No Doméstica.

ALCANTARILLADO SANITARIO						
DESCRIPCION	SUJETO A LA DESCRIPCION		FECHA DE INGRESO DE DATOS			
	SI	NO	TRIMESTRE 01	TRIMESTRE 02	TRIMESTRE 03	TRIMESTRE 04
AGUAS RESIDUALES DOMESTICAS						
ESTADO DE LA CONEXIÓN Y ACCESORIOS BUENA						
ESTADO DE LA CONEXIÓN Y ACCESORIOS REGULAR						
ESTADO DE LA CONEXIÓN Y ACCESORIOS MALA						
CAJA DE REGISTRO EN VEREDA						
CAJA DE REGISTRO EN INTERIOR CON ACCESO						
CAJA DE REGISTRO EN INTERIOR SIN ACCESO						
CAJA DE REGISTRO NO EXISTE						
CAJA DE REGISTRO INACCESIBLE						
AGUAS RESIDUALES NO DOMESTICAS - UND -SUJETO A LOS VMA						
UND PRESENTÓ DECLARACION JURADA						
EXISTE SISTEMA DE MEDICIÓN DE CAUDAL						
SE REALIZÓ TOMA DE MUESTRA INOPINADA						
UND SUJETO A PAGO ADICIONAL POR EXCESO DE CONCENTRACIÓN VMA						
UND SUJETO A SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO						
UND TIENE IMPLEMENTADO TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES						
UND INFORMÓ MODIFICACION DE SUS AGUAS RESIDUALES, DEBIDO A AMPLIACIÓN O VARIACIÓN DE ACTIVIDADES						
UND ADECUÓ SUS DESCARGAS A LOS PARAMETROS DE LOS VMA						



ANEXO 02

CÓDIGO DE ANOMALÍAS DEL MEDIDOR

CÓDIGO	ANOMALÍA
CM01	Mal Estado
CM02	Marcación superior a 3000m3
CM03	Tiempo de vida útil
CM04	Medidor frenado
CM05	Desviaciones significativas en la medición (subregistro/sobregistro)
CM06	Medidor ilegible



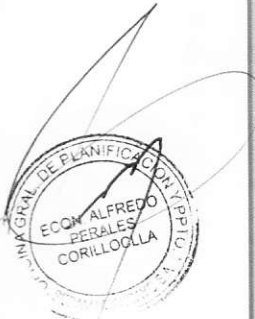
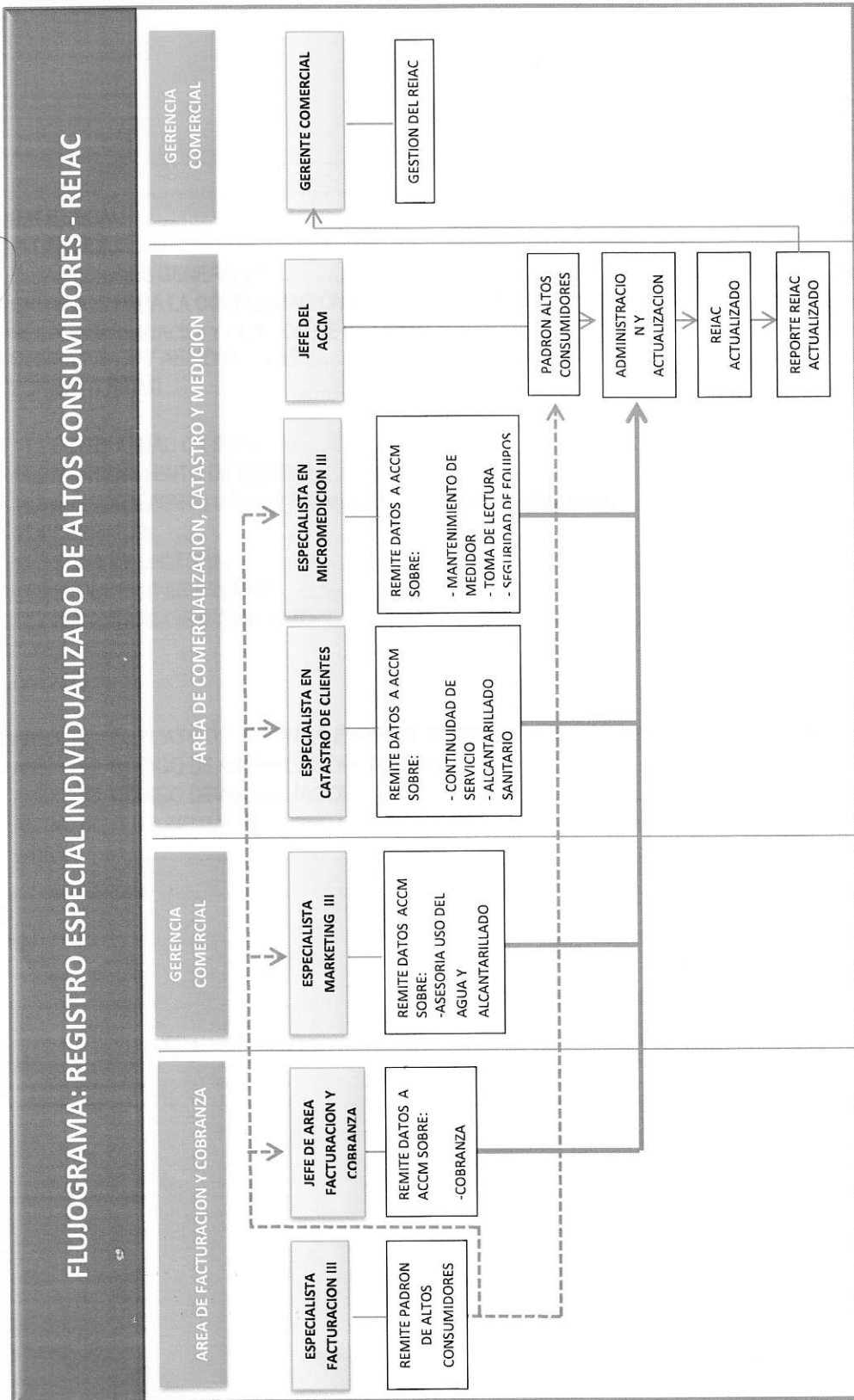
ANEXO 03**CÓDIGO DE ANOMALÍAS DE CAJA Y ACCESORIOS**

CÓDIGO	ANOMALÍA
CC01	<i>Sin tapa</i>
CC02	<i>Tapa deteriorada</i>
CC03	<i>Sin accesorios</i>
CC04	<i>Accesorios deteriorados</i>
CC05	<i>Sin tapa y sin accesorios</i>
CC06	<i>Tapa y accesorios deteriorados</i>



Anexo 04

FLUJOGRAMA: REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES



INDICE

I.	OBJETIVO.....	03
II.	FINALIDAD.....	03
III.	BASE LEGAL.....	03
IV.	ALCANCE.....	03
V.	DISPOSICIONES GENERALES.....	03
VI.	CRITERIOS PARA LA CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE ALTOS CONSUMIDORES.....	04
VII.	RESPONSABILIDADES Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	04
VIII.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	06
IX.	FORMATO REIAC.....	07
	11.1 CONTINUIDAD DE SERVICIO.....	07
	11.2 MANTENIMIENTO DE MEDIDOR.....	08
	11.3 ASESORAMIENTO USO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.....	08
	11.4 COBRANZA.....	08
	11.5 TOMA DE LECTURA.....	10
	11.6 SEGURIDAD DE EQUIPOS.....	10
	11.7 ALCANTARILLADO SANITARIO.....	10
ANEXOS		
	ANEXO 01: FORMATO DE REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES...	12
	ANEXO 02: CÓDIGO DE ANOMALÍAS DEL MEDIDOR.....	15
	ANEXO 03: CÓDIGO DE ANOMALÍAS DE CAJA Y ACCESORIOS.....	16
	ANEXO 04: FLUJOGRAMA REGISTRO ESPECIAL INDIVIDUALIZADO DE ALTOS CONSUMIDORES..	17
	ÍNDICE.....	18

