

3.2.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN COMERCIAL

El diagnóstico de la situación comercial de EPSEL S.A. corresponde al análisis de los Indicadores de Gestión y de las cifras obtenidas de los reportes estadísticos de las 26 localidades que actualmente administra la empresa.

Se presenta la evolución de las variables de gestión comercial en varios ejercicios así como el cumplimiento de las metas establecidas y se describe la problemática del sistema, lo cual permitirá tener conocimiento de los logros y los factores que impactan en los resultados de la gestión que sirva de referencia para la toma de decisiones tendientes a optimizar el servicio que se otorga al cliente.

La Gerencia Comercial tiende a mejorar los niveles de facturación y recaudación implementando nuevas estrategias que apuntan a solucionar de manera eficaz y eficiente la problemática empresarial desde una perspectiva que permita sentar las bases de un crecimiento estable.

3.2.1.1 OBJETIVOS Y METAS DE LA FUNCION COMERCIAL

Los objetivos y metas de gestión comercial del ámbito de EPSEL S.A. se muestran en la tabla n° 01

Se aprecian las metas comerciales proyectadas así como la ejecución de las mismas al finalizar el período.

A través de estos indicadores se realiza la evaluación de la gestión comercial en cada localidad, se observa que en algunos casos las administraciones de la Eps no llegan a cumplir con las metas propuestas y esto se debe básicamente a la falta de asignación de recursos para la mejora de la gestión.

Las localidades de Illimo, Mochumí, Olmos, Jayanca, Pacora y San José muestran metas de cobertura de agua y alcantarillado sobreestimadas que superan el 100% debido a la existencia de un elevado número de códigos duplicados y por la inclusión en la base de usuarios de conexiones inexistentes que deberían ser anuladas del sistema.

Estas deficiencias han sido generadas básicamente por inadecuados mecanismos de empadronamiento a los beneficiarios de las Obras que Fonavi ejecutó en estas localidades.

Para efectos del cálculo de las metas de gestión del año base del presente trabajo se ha tenido que realizar el sinceramiento del número de conexiones y de las coberturas realmente existentes en estas localidades en base a muestreos en campo que nos permitan definir metas coherentes en el horizonte del Plan Maestro. Para el año base, se ha considerado trasladar 2,000 conexiones domésticas de la localidad de Chiclayo hacia la localidad de Pimentel debido a que estas conexiones por su ubicación geográfica próximamente pasarían a esta localidad y por tanto a formar parte de sus variables de cobertura.

Tabla N° 01
Indicadores de Gestión Comercial
Año 2006

**PLAN MAESTRO OPTIMIZADO
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO
EPSEL S.A.**

Metas de Gestión y Ejecución Año 2006																		
Localidad	Nivel de Micromedición %		Tarifa Promedio Tarifa Media Sol/M		Conexiones Activas %		Cobertura Agua Potable %		Cobertura Alcantarillado %		Eficiencia Acida Recaudación %		Eficiencia Cobranza Pensiones Acum. %		Agua no Contabilizada Mensual %		Nivel de Morosidad (Meses)	
	Meta	Ejecución	Meta	Ejecución	Meta	Ejecución	Meta	Ejecución	Meta	Ejecución	Meta	Ejecución	Meta	Ejecución	Meta	Ejecución	Meta	Ejecución
Chiclayo	31,32	19,25	1,14	1,12	92,04	92,27	s.d.	60,02	s.d.	56,71	s.d.	70,95	89,70	86,37	41,98	41,42	9,35	9,89
Pimentel	4,02	4,51	0,99	1,03	76,67	76,18	s.d.	86,25	s.d.	77,94	s.d.	63,52	82,77	78,50	16,40	4,71	14,78	16,70
Pampagrande	0,51	0,26	0,75	0,75	54,97	56,56	s.d.	82,73	s.d.	53,17	s.d.	68,32	86,37	84,17	54,53	55,43	42,44	44,06
Pisci	0,47	0,99	1,06	0,99	79,91	78,59	s.d.	84,40	s.d.	60,55	s.d.	66,80	90,11	83,52	45,09	43,90	4,65	5,12
Ferreñafe	0,03	0,05	0,89	0,89	76,25	75,98	s.d.	71,50	s.d.	69,10	s.d.	65,87	86,27	80,81	47,81	47,52	29,06	30,58
Pósope Alto	0,00	0,00	0,62	0,61	72,19	74,02	s.d.	69,97	s.d.	4,57	s.d.	50,25	76,81	67,64	27,58	26,68	25,47	28,29
Batangrande	1,01	10,10	0,62	0,81	66,01	65,28	s.d.	69,16	s.d.	43,72	s.d.	62,63	80,09	76,27	27,39	45,76	5,35	5,32
Olmos	4,46	2,89	0,84	0,86	59,80	54,73	s.d.	87,54	s.d.	76,80	s.d.	66,89	90,64	86,29	44,58	49,71	9,40	9,78
Jayanca	2,32	1,04	0,80	0,80	78,00	75,27	s.d.	89,30	s.d.	57,31	s.d.	67,65	90,92	84,61	42,99	45,75	8,82	9,98
Pacora	2,84	0,55	0,79	0,80	77,85	75,06	s.d.	81,32	s.d.	58,88	s.d.	65,48	91,83	85,08	28,24	29,09	5,18	4,88
Illimo	1,43	1,68	0,86	0,87	60,12	60,40	s.d.	119,30	s.d.	112,73	s.d.	71,73	91,49	87,60	19,07	50,49	8,18	9,94
Motupe	5,08	0,77	0,93	0,88	72,89	75,18	s.d.	77,21	s.d.	67,61	s.d.	54,27	83,57	76,29	42,12	56,39	12,47	14,15
Lambayeque	5,73	1,51	1,00	0,97	86,52	84,73	s.d.	64,75	s.d.	62,99	s.d.	68,13	90,48	84,25	56,21	56,55	11,00	11,94
Salas	0,00	0,00	0,61	0,60	52,11	50,00	s.d.	25,00	s.d.	0,12	s.d.	70,85	94,35	90,51	34,77	34,40	3,27	3,44
Túcume	1,73	3,18	0,89	0,89	86,00	83,27	s.d.	75,20	s.d.	68,08	s.d.	58,30	85,67	79,31	16,59	25,00	7,90	8,47
Mochumí	0,57	0,51	0,84	0,84	65,07	69,81	s.d.	72,41	s.d.	60,28	s.d.	59,43	88,42	81,88	42,49	25,18	14,17	15,17
San José	0,62	0,56	0,78	0,82	63,74	64,38	s.d.	107,01	s.d.	57,87	s.d.	63,32	81,17	80,19	27,32	43,29	14,52	15,89
Eten Puerto	1,18	0,96	0,89	0,89	72,79	67,09	s.d.	96,94	s.d.	92,28	s.d.	64,10	81,68	77,90	26,21	25,16	13,66	16,77
Monsefú	0,97	0,19	0,88	0,87	69,96	71,35	s.d.	72,22	s.d.	67,22	s.d.	65,45	88,65	85,00	54,66	57,03	15,23	17,15
Mocupe	3,38	3,63	0,73	0,74	75,52	73,43	s.d.	67,03	s.d.	23,23	s.d.	65,63	89,75	82,76	18,64	19,66	7,66	8,35
Zaña	0,27	0,10	0,84	0,83	71,47	67,85	s.d.	83,86	s.d.	59,55	s.d.	69,29	86,45	82,10	48,79	44,07	19,79	22,53
Oyotún	0,88	0,78	0,78	0,77	76,32	72,06	s.d.	62,18	s.d.	32,25	s.d.	63,10	85,89	79,01	63,96	66,59	16,66	18,21
Eten Ciudad	1,90	1,60	1,03	0,88	69,70	66,54	s.d.	72,33	s.d.	69,24	s.d.	68,96	87,85	84,44	29,19	40,69	21,70	24,20
Reque	3,13	3,68	0,94	0,91	79,97	82,03	s.d.	58,10	s.d.	61,03	s.d.	69,34	88,98	83,52	42,54	30,85	12,28	14,66
Nueva Arica	0,51	0,00	0,66	0,68	78,69	79,11	s.d.	95,42	s.d.	21,69	s.d.	67,52	85,88	80,10	52,04	51,75	8,85	9,55
Santa Rosa	0,83	0,76	0,91	0,90	69,07	68,64	s.d.	67,56	s.d.	62,64	s.d.	64,36	88,37	84,33	33,07	16,10	13,41	15,04

Fuente: Estadística Mensual por Indices Evacon – Oficina de Planeamiento
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.2 ORGANIZACIÓN DE LA FUNCION COMERCIAL

La estructura orgánica empresarial de EPSEL S.A. hasta el año 1,999 era de corte horizontal, en octubre de dicho año se efectúa una reestructuración orgánica en función a las características propias de una organización sistémica con desconcentración de poderes.

Dicha organización se diseñó para operar en tres niveles de descentralización:

- Nivel Administración: Es el nivel operativo y de servicio base de la empresa, está constituido por todas las 26 localidades a las cuales se les brinda el servicio.
- Nivel Zonal: Constituido por la agrupación de Administraciones obedeciendo al grado de complejidad de operaciones, distancias geográficas, disponibilidad de recursos y Gerencias.
- Nivel Central: En base a la existencia de las zonales, las cuales agrupan a las 26 localidades.

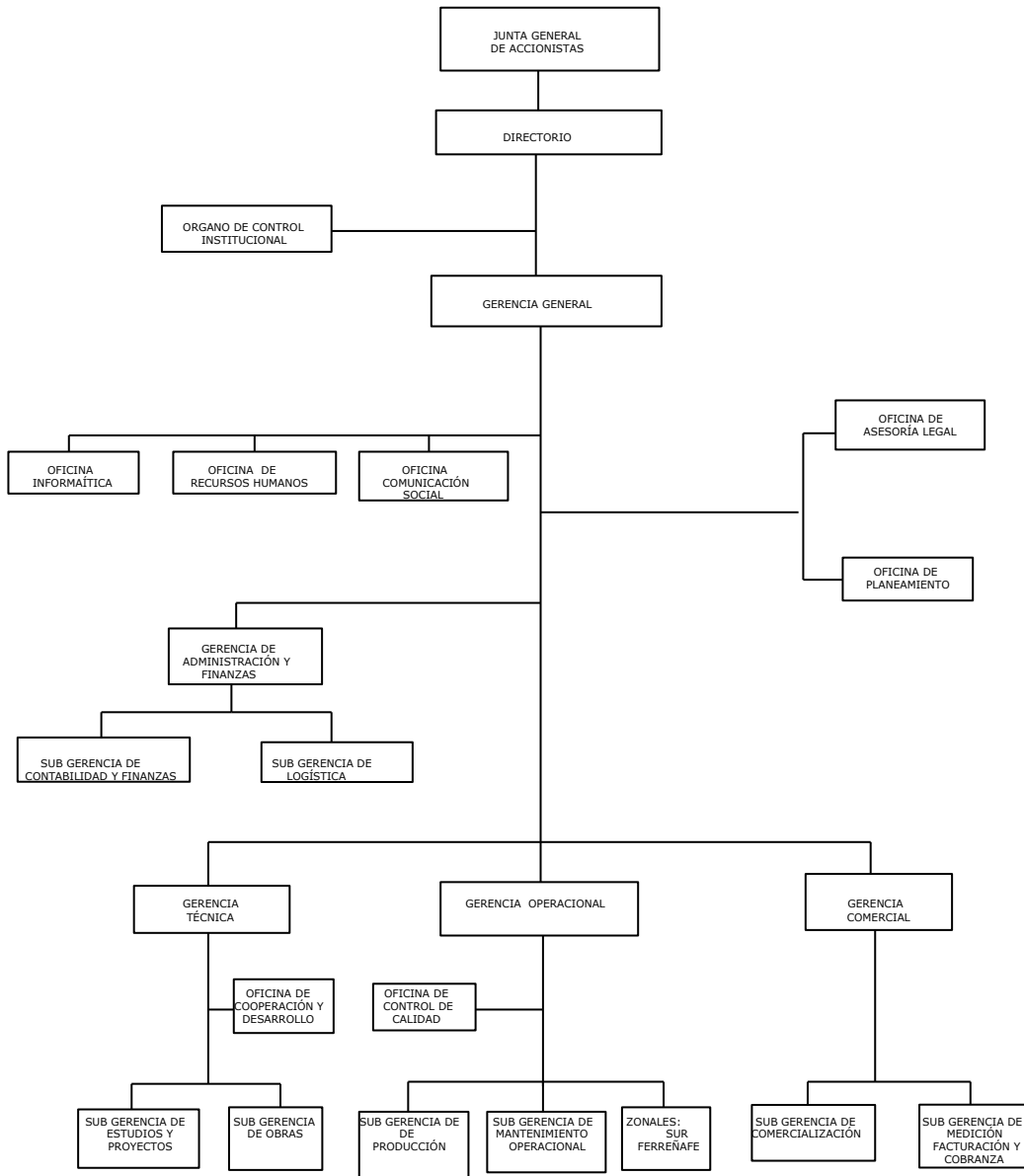
Las funciones que desarrollan las unidades orgánicas del área comercial se encuentran descritas en el Manual de Organización y Funciones.

De acuerdo a esta normatividad, la Gerencia Comercial y las Administraciones son responsables por la comercialización de los servicios que brinda la empresa, posibilitando una atención eficiente a los clientes y agilizando los procesos de cobranza para cubrir las necesidades financieras de la empresa.

La Gerencia Comercial depende de la Gerencia General y en el caso de las administraciones éstas dependen de su respectiva Jefatura Zonal, desarrollan funciones ejecutivas y la autoridad es vertical fluye de arriba hacia abajo.

A continuación se muestra la estructura orgánica de la empresa.

Gráfico N° 01
Estructura Orgánica EPSEL S.A.



Fuente: Manual de Organización y Funciones – Oficina de Planeamiento
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.3 CATEGORIA POR FUNCIONES DEL PERSONAL

En el esquema organizacional y funcional el sistema comercial registra la siguiente situación:

- La gestión comercial adolece de una adecuada organización del cuadro de cargos.
- Existe déficit de personal técnico calificado.
- Existe personal que no cuenta con el perfil que requieren los cargos.
- Inexistencia de cuadro de personal motivado.
- Excesiva rotación de personal.
- La mayoría presenta un nivel de capacitación insuficiente para el desempeño de sus funciones así como para innovar métodos y procedimientos de trabajo.
- Para el desempeño de las funciones existe escasa normatividad en la que los Manuales de Organización y Funciones así como el de Procedimientos no son de pleno conocimiento y manejo del personal.
- La normatividad existente no posibilita una integración efectiva de las diversas áreas de la empresa.
- Sin embargo una de las grandes fortalezas que posee la gestión comercial es el recurso humano con su experiencia y su actitud a los cambios para mejorar la gestión.

Tabla N° 02

Número de Trabajadores

Año 2006

Categorías de Personal por Función Año 2006					
Localidad	Funcionarios	Empleados	Obreros	Total	Locación Servicios
Chiclayo	24	209	201	434	142
Pimentel	0	2	9	11	6
Pampagrande	0	1	3	4	0
Total Sede	24	212	213	449	148
Picsi	0	0	3	3	2
Ferreñafe	0	1	19	20	2
Pósope Alto	0	1	2	3	1
Batangrande	0	1	3	4	2
Total Ferreñafe	0	3	27	30	7
Olmos	0	2	5	7	0
Jayanca	0	2	2	4	1
Pacora	0	2	2	4	1
Illimo	0	1	2	3	1
Motupe	0	1	4	5	2
Lambayeque	0	2	17	19	1
Salas	0	0	1	1	0
Túcume	0	1	4	5	1
Mochumí	0	1	3	4	2
San José	0	1	4	5	0
Total Lambayeque	0	13	44	57	9
Eten Puerto	0	0	1	1	0
Monsefú	0	2	11	13	1
Mocupe	0	2	4	6	2
Zaña	0	1	4	5	1
Oyotún	0	0	2	2	1
Eten Ciudad	0	1	3	4	2
Reque	0	1	4	5	6
Nueva Arica	0	0	2	2	0
Santa Rosa	0	1	3	4	2
Total Reque	0	8	34	42	15
TOTAL	24	236	318	578	179

Fuente: Resumen de Cuadro de Distribución de Personal – Oficina de Recursos Humanos
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.4 TASA DE TRABAJADORES POR 1,000 CONEXIONES

- A nivel general el índice actual es de 4.46 trabajadores por cada mil conexiones.
- Hay necesidad de una adecuación en el sentido de una mejor reestructuración del cuadro de asignación de personal.
- La estructura vigente de la empresa no es compatible con su funcionamiento y no responde eficientemente a sus reales necesidades.
- Falta una estructura organizacional eficiente para el buen funcionamiento de la empresa.
- Falta compatibilizar la totalidad de los puestos de trabajo de EPSEL S.A. con el objetivo de mantener la fuerza laboral en plena capacidad de producción y eficiencia buscando el equilibrio de intereses en las relaciones entre la EPS y sus trabajadores.

Tabla N° 03
Tasa % de Trabajadores
Año 2006

Tasa de Trabajadores por 1,000 Conexiones Año 2006					
Localidad	Número Trabajadores		Tasa %		
	Permanentes	Específicos	Permanentes	Específicos	Total
Chiclayo	376	58	4,80	0,74	5,54
Pimentel	10	1	2,57	0,26	2,82
Pampagrande	4	0	5,11	0,00	5,11
Total Chiclayo	390	59	4,70	0,71	5,41
Pisci	3	0	3,13	0,00	3,13
Ferreñafe	18	2	2,37	0,26	2,63
Pósope Alto	3	0	1,59	0,00	1,59
Batangrande	4	0	5,17	0,00	5,17
Total Ferreñafe	28	2	2,50	0,18	2,68
Olmos	5	2	2,00	0,80	2,81
Jayanca	4	0	2,30	0,00	2,30
Pacora	4	0	4,40	0,00	4,40
Illimo	3	0	2,22	0,00	2,22
Motupe	5	0	1,92	0,00	1,92
Lambayeque	18	1	2,38	0,13	2,51
Salas	1	0	4,76	0,00	4,76
Túcume	4	1	3,24	0,81	4,06
Mochumí	4	0	3,38	0,00	3,38
San José	4	1	1,79	0,45	2,24
Total Lambayeque	52	5	2,42	0,23	2,65
Eten Puerto	1	0	1,61	0,00	1,61
Monsefú	13	0	3,40	0,00	3,40
Mocupe	4	2	3,29	1,65	4,94
Zaña	5	0	4,77	0,00	4,77
Oyotún	2	0	1,94	0,00	1,94
Eten Ciudad	4	0	1,85	0,00	1,85
Reque	5	0	3,34	0,00	3,34
Nueva Arica	2	0	3,68	0,00	3,68
Santa Rosa	4	0	2,02	0,00	2,02
Total Reque	40	2	2,88	0,14	3,02
Total Empresa	510	68	3,93	0,52	4,46

Fuente: Resumen de Cuadro de Distribución de Personal – Oficina de Recursos Humanos
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.5 NUMERO DE CONEXIONES

El número de conexiones es de fundamental importancia en la empresa pues de ello depende la generación de recursos propios para cubrir los costos operativos.

- La distribución de las conexiones entre las categorías de usuarios nos muestra que el 93.07% son conexiones domésticas, el 5.83% representan conexiones comerciales, mientras que el 1.10% están distribuidas entre conexiones estatales, sociales e industriales en las 26 localidades que actualmente administra.
- La totalidad del número de conexiones de la empresa se encuentran registradas en la base de datos de usuarios, utilizándose el “padrón de usuarios”.
- Se puede observar conexiones en situación de activas cuando se les viene emitiendo facturación o en situación de corte cuando se les ha dejado de facturar.

- El 83,66% de las conexiones se encuentran activas y el 16,34% en corte.
- Sin embargo no se dispone de una óptima labor de inspección para fines de seguimiento y control a todas las conexiones conectadas o no al sistema de abastecimiento de agua y desagüe para la cobranza de los servicios ejecutados.
- Tampoco se posibilita el control de las conexiones en cuanto a su real condición por categoría, diámetro de conexión, estado del medidor y otros.
- No se dispone de información de conexiones potenciales o factibles que permitan un planeamiento de expansión de los servicios.
- No se dispone de un eficiente control de conexiones clandestinas para su incorporación al sistema.

Con el fin de ampliar los servicios comerciales de la empresa para incrementar el número de conexiones domiciliarias y aumentar los ingresos por cobranza se dispuso la aplicación del Programa de Captación de Nuevos Usuarios que se dio inicio en el año 2003 donde se propuso la reducción de los procedimientos para la regularización de conexiones clandestinas y la atención de solicitudes de nuevas conexiones, ofreciéndose a los usuarios trámites mucho más ágiles y menos costosos así como facilidades para el pago de los derechos bajo la modalidad de suscripción de convenios de financiamiento por estos conceptos.

En cumplimiento al propósito para el cual fueron creados estos programas, han permitido impulsar el crecimiento en el nivel de captación de nuevas conexiones propiciando la generación de mayores ingresos por la venta de los servicios.

Sin embargo la empresa precisa intensificar acciones orientadas a la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado compatibilizándolas con las acciones oportunas y convenientes que a la fecha se vienen realizando.

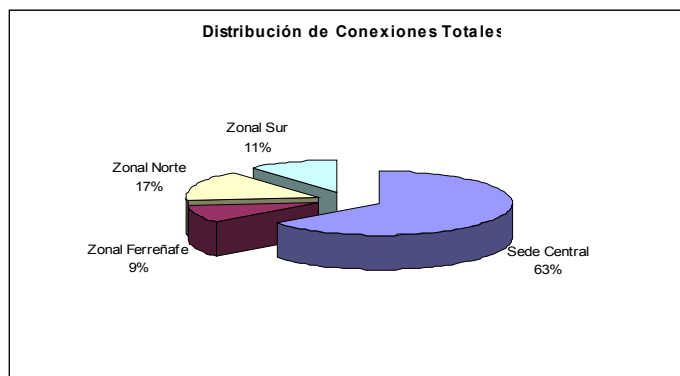
La tabla n° 04 presenta el detalle del número de conexiones de la empresa.

Tabla N° 04
Número de Conexiones Totales por Categoría
Año 2006

Localidad Categoría	Conexiones		
	Inactivas	Activas	Total
Sede Central			
Doméstica	7.315	68.452	75.767
Comercial	1.142	5.354	6.496
Estatad	31	264	295
Social	163	210	373
Industrial	21	29	50
Total	8.672	74.309	82.981
Zonal Ferreñafe			
Doméstica	2.654	8.247	10.901
Comercial	105	127	232
Estatad	29	45	74
Social	2	5	7
Industrial	0	0	0
Total	2.790	8.424	11.214
Zonal Norte			
Doméstica	5.407	15.241	20.648
Comercial	156	404	560
Estatad	35	148	183
Social	79	60	139
Industrial	1	1	2
Total	5.678	15.854	21.532
Zonal Sur			
Doméstica	3.788	9.554	13.342
Comercial	137	137	274
Estatad	80	137	217
Social	34	45	79
Industrial	0	0	0
Total	4.039	9.873	13.912
Total General	21.179	108.460	129.639

Fuente: Resumen de conexiones por tipo de servicio por tarifa y situación de la conexión – Dpto. Proc. Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

Gráfico N° 02
Conexiones Totales por Zonal
Año 2006



Fuente: Resumen de conexiones por tipo de servicio por tarifa y situación de la conexión – Dpto. Proc. Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

La tabla nº 05 muestra el crecimiento vegetativo de conexiones domiciliarias, el cual está referido a la relación existente entre el número de nuevas conexiones que se han incrementado en el año y el total de conexiones al inicio del año.

En la localidad de Pósope Alto se muestra un significativo incremento en las conexiones de alcantarillado, lo cual se explica porque se vienen incorporando al sistema conexiones ya existentes y en uso a las que no se

les emitía facturación por una disposición temporal.

El caso inverso de la localidad de Mochumí que presenta una variación de -0,41% en alcantarillado, está relacionada con la depuración de códigos por duplicidad.

Tabla N° 05
Crecimiento Vegetativo de Conexiones
Año 2006

Localidad	Crecimiento Vegetativo	
	Agua	Desague
Chiclayo	3,79	3,20
Pimentel	6,76	5,03
Pampagrande	1,57	0,81
Total Sede	3,91	7,39
Picsi	9,95	9,24
Ferreñafe	1,36	1,68
Pósope Alto	1,14	662,50
Batangrande	1,45	2,31
Total Ferreñafe	2,00	3,59
Olmos	1,88	0,51
Jayanca	2,90	3,53
Pacora	1,23	1,23
Illimo	0,77	3,09
Motupe	2,99	0,53
Lambayeque	2,62	3,05
Salas	1,45	0,00
Túcume	4,61	5,52
Mochumí	2,71	-0,41
San José	16,10	10,00
Total Lambayeque	3,76	2,75
Puerto Eten	0,32	0,17
Monsefú	3,68	3,41
Mocupe	2,11	7,14
Zaña	2,05	0,95
Oyotún	3,55	2,52
Ciudad Eten	2,40	1,54
Reque	3,42	4,72
Nva. Arica	1,88	18,27
Santa Rosa	1,81	0,88
Total Reque	2,67	2,69
Total	3,58	3,15

Fuente: Resumen de conexiones por tipo de servicio por tarifa y situación de la conexión – Dpto. Proc. Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.6 UNIDADES DE USO

Las unidades de uso se han clasificado por tipo de servicio, por categoría de usuario y por rangos de consumo.

Del análisis se obtiene que el número de unidades de uso totales asciende a 134,627 de las cuales el 63,35 % corresponde a la Sede Central y la diferencia a las demás zonales.

Las tablas n° 06 y n° 07 muestran la distribución de las unidades de uso de la empresa.

Tabla N° 06
Distribución Unidades de Uso por Tipo de Servicio y Categoría Tarifaria
Año 2006

TARIFA	UNIDADES DE USO			
	AGUA Y DESAGUE	SOLO AGUA	SOLO DESAGUE	TOTAL
DOM A	96.369	17.470	3.376	117.215
DOM B	7.916	124	182	8.222
	104.285	17.594	3.558	125.437
COM IA	3.245	134	172	3.551
COM IIA	1.718	32	123	1.873
COM IB	1.098	32	97	1.227
COM IIB	661	13	70	744
COM IIIA	154	9	19	182
COM IIIB	134	3	25	162
	7.010	223	506	7.739
EST IIA	48	9	2	59
EST IIB	48	4	7	59
EST IA	250	90	5	345
EST IB	272	34	18	324
	618	137	32	787
SOC A	69	110	2	181
SOC B	67	363	2	432
	136	473	4	613
IND A	6	2	0	8
IND B	33	3	7	43
	39	5	7	51
TOTAL	112.088	18.432	4.107	134.627

Fuente: Unidades de uso por tipo de servicio y por categoría tarifaria – Dpto. Proc. Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

Tabla N° 07
Unidades de Uso Agua Potable y Alcantarillado
Año 2006

TARIFA	UNIDADES DE USO		
	AGUA	DESAGUE	TOTAL
DOM A	113.839	99.745	213.584
DOM B	8.040	8.098	16.138
	121.879	107.843	229.722
COM IA	3.379	3.417	6.796
COM IIA	1.750	1.841	3.591
COM IB	1.130	1.195	2.325
COM IIB	674	731	1.405
COM IIIA	163	173	336
COM IIIB	137	159	296
	7.233	7.516	14.749
EST IIA	57	50	107
EST IIB	52	55	107
EST IA	340	255	595
EST IB	306	290	596
	755	650	1.405
SOC A	179	71	250
SOC B	430	69	499
	609	140	749
IND A	8	6	14
IND B	36	40	76
	44	46	90
TOTAL	130.520	116.195	246.715

Fuente: Unidades de uso por tipo de servicio y por categoría tarifaria – Dpto. Proc. Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.7 COBERTURA DE LOS SERVICIOS

3.2.1.7.1 POBLACIÓN TOTAL

La población base corresponde a la del censo del año 2005 y la proyección de la población se ha calculado en base a los cuatro últimos censos de población y vivienda realizados por el Instituto Nacional de Estadística en los años 1971, 1981, 1993 y 2005.

3.2.1.7.2 POBLACIÓN SERVIDA

La población del censo del año 2005 ha sido tomada como base para el cálculo de la cobertura de los servicios establecida en la línea base para el servicio de agua y el de alcantarillado de cada una de las 26 localidades que administra Epsel.

El cálculo de la cobertura corresponde al cálculo poblacional y al número de unidades de uso multiplicado por la densidad poblacional para cada localidad.

La cobertura de los servicios no ha presentado mayor variación debido a que en los últimos años no se han llevado a cabo obras de ampliación y el crecimiento se ha mantenido con la regularización de clandestinos y por nuevas conexiones que el cliente ejecuta.

Los niveles de cobertura más bajos se presentan en la Sede Central donde la mayor demanda de los servicios se da en las zonas marginales de la localidad de Chiclayo que además tiene la capacidad de planta suficiente para cubrirla, teniendo en cuenta que esta localidad constituye el principal mercado de la empresa.

Las localidades de Salas y Pósope Alto tienen baja cobertura en agua potable debido a que en estas localidades existen sistemas alternativos de abastecimiento de agua administrados por sus respectivos municipios con costos menores a los que factura Epsel.

En las localidades de Pósope Alto, San José, Mocupe y Nueva Arica se observa una baja cobertura en alcantarillado debido a que la población no requiere el servicio de la empresa y no desea conectarse.

En Illimo y San José la cobertura de agua y alcantarillado estima niveles mayores al 100% debido básicamente a la existencia de un elevado número de códigos duplicados y por la inclusión en la base de usuarios de conexiones inexistentes que deberían ser anuladas del sistema, identificándose como causa

principal los inadecuados mecanismos de empadronamiento de los beneficiarios de las Obras que Fonavi ejecutó en estas localidades.

Para efectos de la línea base comercial del PMO se ha realizado el sinceramiento del número de conexiones en estas localidades, aspecto que se deberá regularizar con la implementación del catastro comercial que es uno de los programas de mejoramiento considerado en el presente PMO.

Tabla N° 08
Cobertura de los Servicios de Agua y Alcantarillado por Zonales
Año 2004

Zonales	Año 2004	
	Cobertura Agua Potable %	Cobertura Alcantarillado %
Sede Central	59,45	56,79
Zonal Sur	78,97	65,69
Zonal Lambayeque	88,01	75,66
Zonal Ferreñafe	83,34	59,48

Fuente: Memoria Año 2004 – Oficina de Planeamiento
Elaboración: Eco. S. Curo

Tabla N° 09
Cobertura de los Servicios de Agua y Alcantarillado por Localidades
Años 2005 - 2006

Localidad	Año 2005		Año 2006	
	Cobertura Agua Potable %	Cobertura Alcantarillado %	Cobertura Agua Potable %	Cobertura Alcantarillado %
Chiclayo	60,05	57,07	60,02	56,71
Pimentel	82,21	75,52	86,25	77,94
Pampagrande	82,69	53,54	82,73	53,17
Picsi	78,17	56,45	84,40	60,55
Ferreñafe	75,20	73,37	71,50	69,10
Pósope Alto	70,50	0,61	69,97	4,57
Batangrande	70,23	44,02	69,16	43,72
Olmos	88,33	78,55	87,54	76,80
Jayanca	90,53	59,45	89,30	57,31
Pacora	83,53	61,42	81,32	58,88
Illimo	121,75	112,83	119,30	112,73
Motupe	76,70	68,81	77,21	67,61
Lambayeque	67,00	65,64	64,75	62,99
Salas	24,91	0,12	25,00	0,12
Túcume	73,33	65,85	75,20	68,08
Mochumí	82,08	73,31	72,41	60,28
San José	103,80	63,51	107,01	57,87
Eten Puerto	98,19	93,67	96,94	92,28
Monsefú	73,61	69,66	72,22	67,22
Mocupe	67,16	22,18	67,03	23,23
Zaña	82,99	59,57	83,86	59,55
Oyotún	61,01	31,96	62,18	32,25
Eten Ciudad	72,27	69,97	72,33	69,24
Reque	57,72	60,00	58,10	61,03
Nueva Arica	94,20	18,45	95,42	21,69
Santa Rosa	70,54	66,33	67,56	62,64

Fuente: Estadística Mensual por Índices Evacon – Oficina de Planeamiento
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.8 TARIFAS

La empresa recibe una retribución por la prestación de los servicios que brinda, dicho valor que se cobra

está fijado como un precio por metro cúbico de agua.

El cargo por el servicio de alcantarillado equivale al 45% del importe a facturar por el servicio de agua, aplicable a todas las localidades.

Las tarifas que factura la empresa son iguales para todas las localidades que se encuentran bajo su administración.

La estructura tarifaria de EPSEL S.A. asigna a los clientes sin micromedición determinados consumos en función de la categoría a la que pertenecen, variando la tarifa por metro cúbico de acuerdo a la categoría y a los rangos de consumo.

Actualmente las tarifas que rigen para EPSEL S.A. están basadas en los estudios tarifarios, enmarcados dentro de los parámetros establecidos por los órganos competentes, sobre determinación de precios de los servicios (nivel tarifario) y su distribución entre los clientes (estructura tarifaria) realizados en la Gerencia Comercial en coordinación con la Oficina de Planeamiento aprobados en una primera instancia por la Junta Empresarial, en base al Plan de Acciones Inmediatas efectuados por la normatividad de la SUNASS siendo dicha Superintendencia la que dio la última conformidad para la aplicación de los reajustes tarifarios.

La actual estructura tarifaria fue aprobada con Resolución de Superintendencia N° 1200-99-SUNASS del 31 de Diciembre de 1,999 y entró en vigencia a partir del mes de Enero del 2,001.

Para la asignación de las tarifas a los usuarios se realiza previamente una inspección antes de su ingreso al sistema.

3.2.1.8.1 EVOLUCION DE LAS TARIFAS

A partir de 1997, los incrementos tarifarios debían ser autorizados por la SUNASS, en base al Plan de Acciones Inmediatas, que fue aprobado por el Directorio de la empresa en su sesión de fecha 16 de Junio de 1997 y presentado a la SUNASS que por oficio N° 1122-97-SUNASS puso en conocimiento su conformidad.

Así, en el año 1997 la SUNASS autorizó a EPSEL S.A. un aumento de tarifas del orden del 15%, el cual fue aprobado por la Junta Empresarial en ese entonces y aplicado en tres etapas, dos en el año 1997, 5% en setiembre y 5% en noviembre y el 5% restante en el mes de enero de 1998.

La SUNASS aprueba la Directiva N° 396-99-SUNASS, sobre el reordenamiento tarifario en las entidades prestadoras de servicios de saneamiento, orientada a modificar gradualmente las estructuras tarifarias que hasta la fecha venían aplicando las empresas, con la finalidad de lograr una mayor equidad y transparencia en el pago de los servicios.

La modificación de tales estructuras tarifarias se realiza gradualmente iniciándose en 1999 y continuando en los años 2000 y 2001.

De acuerdo a la primera etapa del reordenamiento tarifario dispuesto por la SUNASS, se reagruparon los rangos de consumo, reduciéndose el número de éstos. Desde Diciembre del 2000 se cuenta con 05 categorías y 16 rangos de consumo (usuarios sin medición).

A partir de Enero del 2001 se implementó la segunda etapa del reordenamiento tarifario, con lo que desaparecen las sub categorías (para usuarios con medidor) descendiendo los consumos asignados.

Con el fin de compensar los menores ingresos por efecto de la primera etapa del reordenamiento tarifario, además de los ajustes por inflación acumulada, el Directorio de EPSEL S.A. acordó solicitar a la SUNASS un aumento en las tarifas del orden del 15% habiéndose aprobado el 7%, con Resolución de Superintendencia N° 1038-99-SUNASS del 12 de Noviembre de 1999, dicho incremento fue implementado en Enero del 2001.

De acuerdo a las disposiciones vigentes se debe iniciar la aplicación de los criterios de categorización que permitirán una mejor clasificación de los establecimientos de uso no doméstico.

Tabla N° 10

Incrementos de Tarifas Aprobados por SUNASS

AÑO 1997				AÑO 1999	
% Incremento Aprobado	Aplicación			% Incremento Aprobado	Aplicación
15%	Set. 1997	Nov. 1997	Ene.1998	7%	Ene.2001
	5%	5%	5%		7%

Fuente: Memorias Años 1997 al 2001 – Oficina de Planeamiento
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.8.2 ESTRUCTURA TARIFARIA DE LOS SERVICIOS

Tabla N° 11

Estructura Tarifaria para el Servicio de Agua Potable y/o Alcantarillado

Cuadro Comparativo de Consumo

II ETAPA REORDENAMIENTO CON INCREMENTO TARIFARIO

CODIGO TARIFA NUEVA	CATEGORIA	DESCRIPCIÓN DEL CODIGO	CONSUMO MINIMO (M3) CON MEDIDOR	ASIGNACIÓN DE CONSUMO (M3) SIN MEDIDOR	1er RANGO DE CONSUMO	2do RANGO DE CONSUMO	TARIFA 1er RANGO S/M3	TARIFA 2do Rango S/. M3																																																												
011-081	DOMESTICA	DOM A	8	20	0 a 20	21 a más	0.5974	1.1948																																																												
021		DOM B		30					161	COMERCIAL	COM IA	14	35	0 a 35	36 a más	1.0213	1.7435	091	COM IIA	45	171	COM IB	60	101	COM IIB	95	301	COM IIIA	100	311	COM IIIB	200	371	Estatal	EST IIA	20	100	0 a 50	51 a más	0.5974	1.1948	381	EST IIB	200	441	EST IA	50	451	EST IB	100	581	Social	SOC A	4	10	0 a 10	11 a más	0.1804	0.3607	591	SOC B	20	711	Industrial	IND A	40	100	0 a más
161	COMERCIAL	COM IA	14	35	0 a 35	36 a más	1.0213	1.7435																																																												
091		COM IIA		45																																																																
171		COM IB		60																																																																
101		COM IIB		95																																																																
301		COM IIIA		100																																																																
311		COM IIIB		200																																																																
371		Estatal		EST IIA					20	100	0 a 50	51 a más	0.5974	1.1948																																																						
381	EST IIB		200																																																																	
441	EST IA		50																																																																	
451	EST IB		100																																																																	
581	Social	SOC A	4	10	0 a 10	11 a más	0.1804	0.3607																																																												
591		SOC B		20																																																																
711	Industrial	IND A	40	100	0 a más	0 a más	3.5209	3.5209																																																												
721		IND B		200																																																																

Fuente: Estructura Tarifaria – Dpto. Planeamiento Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

Tabla N° 12

Cuadro Tarifario con Medición y sin Micromedición

CON INCREMENTO TARIFARIO

CATEGORIA	CODIGO	DESCRIPCIÓN DEL CODIGO	CONSUMO MINIMO	ASIGNACIÓN DE CONSUMO	VALOR DE AGUA	VALOR DE ALCANTARILLADO	VALOR DE I.G.V	SUB TOTAL
Doméstica			8		4.78	2.15	1.32	8.25
	011	DOM A		20	11.95	5.38	3.29	20.62
	021	DOM B		30	23.90	10.76	6.59	41.25
Comercial			14		14.30	6.44	3.94	24.68
	161	COM IA		35	35.75	16.09	9.85	61.69
	091	COM IIA		45	53.18	23.93	14.65	91.76
	171	COM IB		60	79.33	35.70	21.86	136.89
	101	COM IIB		95	140.36	63.16	38.67	242.19
	301	COM IIIA		100	149.07	67.08	41.07	257.22
	311	COM IIIB		200	323.42	145.54	89.10	558.06
Estatal			20		11.95	5.38	3.29	20.62
	371	EST IIA		100	89.61	40.32	24.69	154.62
	381	EST IIB		200	209.09	94.09	57.60	360.78
	441	EST IA		50	29.87	13.44	8.23	51.54
	451	EST IB		100	89.61	40.32	24.69	154.62
Social			4		0.72	0.32	0.20	1.24
	581	SOC A		10	1.80	0.81	0.50	3.11
	591	SOC B		20	5.41	2.43	1.49	9.33
Industrial			40		140.84	63.38	38.80	243.02
	711	IND A		100	352.09	158.44	97.00	607.53
	721	IND B		200	704.18	316.88	194.00	1215.06

ESTRUCTURA TARIFARIA APROBADA POR LA SUNASS

Resolución de Superintendencia (RS) 1200-99 SUNASS: 31 de Diciembre de 1999.Normas Legales " EL PERUANO"

Resolución de Superintendencia (RS) 1038-99 SUNASS: 14 de Noviembre de 1999.Normas Legales " EL PERUANO"

Fuente: Estructura Tarifaria – Dpto. de Planeamiento Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

En la estructura tarifaria de la empresa se indica:

- Los valores unitarios por m³/mes por rango de consumo y por categoría
- Los rangos de consumo por categoría
- Los volúmenes mínimos asignados para cada categoría de usuarios
- Las asignaciones de consumos para cada sub categoría por diámetro
- Los valores para los consumos mínimos y para las asignaciones.

En el caso de EPSEL S.A. las tarifas se fijan en función de categorías y rangos de consumo, con tendencia a desaparecer los rangos por diámetros; las categorías contemplan los siguientes usos del servicio con sus respectivos rangos:

- Categoría Doméstica : 02 rangos de consumo por diámetro de la conexión
- Categoría Comercial : 06 rangos de consumo por diámetro de la conexión
- Categoría Estatal : 04 rangos de consumo por diámetro de la conexión
- Categoría Social : 02 rangos de consumo por diámetro de la conexión
- Categoría Industrial : 02 rangos de consumo por diámetro de la conexión

La tarifa más baja es la de tipo social y la más alta es la que se aplica al sector industrial; cada rango tiene establecidas sus tarifas así como sus asignaciones de consumo de acuerdo al diámetro.

Las tarifas para los consumos en exceso o consumos de segundo rango están determinados por categorías y es un precio para todos los diámetros dentro de una misma categoría.

La tarifa de desagüe corresponde a una relación sencilla y es el 45% de la tarifa de agua, sin embargo este porcentaje debería reflejar el costo real del alcantarillado principalmente en los casos de industrias que en sus deshechos arrojan productos químicos que aceleran el desgaste de las tuberías.

Los usuarios de la categoría doméstica son los de mayor presencia en todas las localidades, existen pocas conexiones categorizadas como comerciales en las administraciones y un número bastante reducido de conexiones industriales en Chiclayo.

El hecho de la baja presencia de otras categorías tarifarias nos conllevaría a una revisión de los criterios de categorización con la verificación en campo de los tipos de establecimientos existentes.

En base a los datos obtenidos del catastro de clientes se ha logrado obtener una estimación en el número aproximado de usuarios a los que se les debe actualizar la categoría a la que pertenecen lo cual se muestra en la tabla n° 13.

Tabla N° 13
Recategorización de Conexiones
Año 2006

Estimación del Número de Conexiones que Ameritan Recategorización de Tarifa Año 2006												
Localidad	Categoría Actual						Recategorización					
	Dom	Com	Est	Soc	Ind	Total	Dom	Com	Est	Soc	Ind	Total
Chidayo	1.534	0	0	0	0	0	0	1.534	0	0	0	0
	0	1.362	0	0	0	2.896	1.362	0	0	0	0	2.896
Pimentel	44	0	0	0	0	44	0	44	0	0	0	44
Pampagrande	10	0	0	0	0	10	0	10	0	0	0	10
Total Chiclayo	1.588	1.362	0	0	0	2.950	1.362	1.588	0	0	0	2.950
Picsi	12	0	0	0	0	12	0	12	0	0	0	12
Ferreñafe	99	0	0	0	0	99	0	99	0	0	0	99
Pósope Alto	25	0	0	0	0	25	0	25	0	0	0	25
Batangrande	10	0	0	0	0	10	0	10	0	0	0	10
Total Ferreñafe	146	0	0	0	0	146	0	146	0	0	0	146
Olmos	33	0	0	0	0	33	0	33	0	0	0	33
Jayanca	22	0	0	0	0	22	0	22	0	0	0	22
Pacora	12	0	0	0	0	12	0	12	0	0	0	12
Illimo	17	0	0	0	0	17	0	17	0	0	0	17
Motupe	34	0	0	0	0	34	0	34	0	0	0	34
Lambayeque	97	0	0	0	0	97	0	97	0	0	0	97
Salas	3	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	3
Túcume	16	0	0	0	0	16	0	16	0	0	0	16
Mochumí	15	0	0	0	0	15	0	15	0	0	0	15
San José	21	0	0	0	0	21	0	21	0	0	0	21
Total Lambayeque	270	0	0	0	0	270	0	270	0	0	0	270
Eten Puerto	12	0	0	6	0	18	0	15	3	0	0	18
Monsefú	49	0	0	0	0	49	0	49	0	0	0	49
Mocupe	16	0	0	0	0	16	0	16	0	0	0	16
Zaña	14	0	0	0	0	14	0	14	0	0	0	14
Oyotún	13	0	0	0	0	13	0	13	0	0	0	13
Eten Ciudad	11	0	0	0	0	11	0	11	0	0	0	11
Reque	23	0	0	0	0	23	0	23	0	0	0	23
Nueva Arica	7	0	0	0	0	7	0	7	0	0	0	7
Santa Rosa	16	0	0	0	0	16	0	16	0	0	0	16
Total Reque	161	0	0	6	0	167	0	164	3	0	0	167
TOTAL	2.165	1.362	0	6	0	3.533	1.362	2.168	3	0	0	3.533

Fuente: Fichas Catastrales – Dpto. de Catastro de Clientes
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.9 FACTURACIÓN Y COBRANZAS

El Sistema Comercial opera todos los procesos de Catastro, Medición, Facturación, Cobranza y Comercialización a través del sistema informático comercial integrado SICI y a través de los operadores y supervisores que manejan el sistema para el ingreso de todas las acciones comerciales en forma descentralizada.

Sin embargo la seguridad y mantenimiento del sistema y de los sub-sistemas de todo el ámbito de la empresa están a cargo de la Sede Central.

Este sistema fue donado por el PRONAP y se empezó a utilizar en Diciembre del año 1999, pero en su utilización se han detectado inconsistencias y la información que proporciona no se ajusta a los requerimientos internos y externos de la empresa.

La situación que presenta es la siguiente:

Catastro

- El sub sistema de catastro de clientes está interrelacionado con otros sistemas como el de facturación, medición y cobranzas; es responsable de mantener una base de datos real del mercado de la empresa, incorporando nuevos usuarios, actualizando la información de los existentes, realizando la categorización de los clientes, verificando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y actualizando las rutas para una distribución eficiente de los recibos de consumo.
- En la base de datos los clientes se encuentran identificados por un código catastral que está compuesto por 17 dígitos, su ubicación por zona y sector incluyéndose además la dirección y el número de la vivienda.
- La metodología adoptada para la actualización del catastro ha sido implantada por el PRONAP.
- La información de la actualización del catastro de clientes de la empresa aún no ha sido depurada ni migrada al sistema en su totalidad por la existencia de gran cantidad de códigos sueltos que por falta de presupuesto y de personal continúan sin verificar.
- Existe un importante volumen de información del levantamiento catastral sin procesar debido a deficiencias en el sistema, ya que no existen estos registros y no permiten su ingreso.
- Esta información se le utiliza parcial y eventualmente atendiendo exigencias de reclamos individuales recurriendo a los archivos físicos donde se consignaron los datos.
- No se cuenta con un sistema de información adecuado que garantice el procesamiento de datos y que brinde información para el control y seguimiento de las actividades en forma oportuna.

Medición

- La toma de lecturas efectiva asciende al 65% de la micromedición.
- El 61,05% de los medidores instalados están operativos y el 38,95% están reportados inoperativos.
- A pesar de la baja cobertura de la micromedición, ésta es poco confiable debido a la existencia de medidores en mal estado que reportan lecturas inexactas y no permiten levantar una medición rápida y confiable.
- Para evitar problemas en los consumos cuando se retoman la lecturas es necesario ingresar códigos de observación a la toma de lecturas.
- Los promedios y asignaciones de consumos son manejados con códigos de observación.
- Los reportes estadísticos no son confiables.

Facturación

- La empresa considera un ciclo de facturación mensual para todas las localidades.
- Para el cálculo de la facturación, se toma como base el padrón actualizado de clientes reales, los consumos registrados mediante medidor (para los clientes que cuentan con medidor) o los consumos asignados (para los clientes sin medidor) relacionando esta información con los precios considerados en la estructura tarifaria vigente y de acuerdo al uso del servicio.
- El proceso se inicia con el cálculo de consumos efectuado por el sistema, éste último es previamente evaluado a través de los listados de consistencia emitidos bajo parámetros de validación de consumos.
- Las actividades de cierre de ciclo de facturación se encuentran centralizadas en la Sede y recargan las tareas a esta área derivando tiempo y esfuerzo que pueden ser dedicados a sus funciones de normatividad, orientación, supervisión y control.
- Existen limitaciones en la capacidad de los equipos.
- Las limitaciones logísticas en el material de impresión de la facturación ocasiona retrasos a los procedimientos.
- El sistema no provee información oportuna y confiable de los resultados del procesamiento de datos.
- Continuamente se vienen que elaborando aplicativos o “parches” al sistema que permitan atender las necesidades de información.
- Por lo tanto obliga a que se tengan que realizar constantes variaciones y acondicionamientos al sistema.
- Los requerimientos nuevos de información toman tiempo para su atención puesto que todas las modificaciones que se deben aplicar exigen efectuar revisiones y cruces minuciosos para garantizar la confiabilidad de los resultados.
- El Sici no permite una permanente evaluación de las actividades en todos sus niveles que coadyuve a la toma de decisiones oportuna, efectiva y eficiente.
- Los cambios para compatibilizar el SICI con el funcionamiento del sistema comercial y atender sus necesidades comprende contar con el software para utilizar las fuentes del sistema y además adquirir un programa informático de elevado costo para su ejecución.

Cobranzas

- Actualmente a los 90 días de la lectura inicial del servicio brindado recién la empresa puede presionar al usuario para el pago de sus consumos.
- En este sentido se requiere que el sistema de facturación y cobranzas sea integral así como mejorar los procedimientos y mecanismos para el control de las cobranzas.
- No se dispone de un adecuado sistema de procesamiento y reporte de la cobranza.

- No permite medir resultados.
- Los resultados finales de la cobranza deben ser conciliados en forma mensual con el área contable debido a que no se trabaja con una sola base de datos que integre la información comercial a los registros contables en forma automática.
- Durante el proceso de cobranza se generan inconsistencias en algunas cuentas corrientes de usuarios.
- El sistema no permite identificar a los usuarios que vienen incumpliendo sus convenios de pago.
- Los programas de cortes se manejan con aplicativos.
- No existe un control automatizado del estado de las conexiones: cortadas, taponeadas, levantadas, etc.
- Con la implementación del SICI a partir del año 1,999 los saldos morosos se separaron en dos sistemas diferentes debido a que no se logró realizar la migración de los registros de deudas pendientes de los años 1991 á 1998 al nuevo sistema.
- Esta separación de los saldos genera mucha confusión en el usuario.

Comercialización

- Falta de una adecuada información de soporte para la atención a los clientes.
- El sistema no genera reportes de gestión.
- Inexistencia de un sistema de archivo organizado
- La actividades de atención al cliente están limitadas a parámetros predeterminados que impiden superar situaciones críticas en su desarrollo.
- No existe un enlace entre el sistema comercial y el sistema operacional.
- No existe un sistema integrado de información entre la sede central y cada una de las localidades lo cual genera pérdida de tiempo, desperdicio de horas hombre, aumento de los costos operativos, sistema lento y engorroso.
- Ello contribuye en insatisfacción a nuestros clientes y deterioro de la imagen institucional.

Tabla N° 14
Facturación y Cobranzas por Localidades
Años 2004 - 2006

Localidad	Facturación y Cobranzas					
	Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Facturación	Cobranzas	Facturación	Cobranzas	Facturación	Cobranzas
Chiclayo	20.415.525,33	12.721.778,67	20.124.745,88	13.658.582,02	21.065.188,45	14.946.068,43
Pimentel	775.524,30	401.280,01	788.151,08	499.245,59	871.111,98	552.470,62
Pampagrande	70.735,29	47.040,93	73.310,29	47.376,53	75.616,43	51.668,08
Total Chiclayo	21.261.784,92	13.170.099,61	20.986.207,25	14.205.204,14	22.011.916,86	15.550.207,13
Picsi	213.955,27	114.201,97	218.927,25	135.061,94	216.372,81	145.724,90
Ferreñafe	1.224.705,39	742.197,61	1.196.728,36	787.488,68	1.223.592,55	806.007,94
Pósope Alto	196.721,43	94.776,01	191.716,86	91.627,76	198.929,97	99.878,36
Batangrande	76.669,27	40.919,24	81.601,81	40.481,14	95.046,09	59.125,60
Total Ferreñafe	1.712.051,36	992.094,83	1.688.974,28	1.054.659,52	1.733.941,42	1.110.736,80
Olmos	265.289,15	177.723,54	269.933,68	182.061,77	287.884,88	191.056,08
Jayanca	257.191,02	171.826,77	250.493,39	171.482,71	258.154,10	174.745,38
Pacora	126.451,06	83.968,82	128.582,39	83.643,72	136.237,30	89.258,77
Illimo	152.945,80	102.542,93	157.525,55	108.479,67	166.222,50	119.249,99
Motupe	401.160,73	229.293,79	397.610,15	207.457,02	401.824,26	218.177,69
Lambayeque	1.624.719,56	984.548,78	1.625.599,06	1.024.127,15	1.642.387,54	1.118.536,70
Salas	17.241,21	12.120,78	16.303,65	11.380,50	15.974,76	11.318,24
Túcume	189.856,57	112.731,28	209.054,31	127.863,69	226.055,29	131.675,39
Mochumí	168.776,38	75.310,38	149.834,51	76.762,77	157.767,37	93.932,43
San José	227.146,90	123.653,83	221.163,58	120.477,49	227.252,83	144.080,38
Total Lambayeque	3.430.778,38	2.073.720,90	3.426.100,27	2.113.736,49	3.519.760,83	2.292.031,05
Puerto Eten	107.058,96	71.669,03	106.733,87	65.210,10	102.579,05	65.684,15
Monsefú	596.032,75	389.798,86	577.881,28	374.091,62	574.566,77	376.194,28
Mocupe	152.806,66	99.699,16	157.464,61	103.232,52	166.705,43	108.356,71
Zaña	153.968,63	104.586,73	151.636,40	102.231,74	152.968,93	106.019,09
Oyotún	125.249,02	82.918,88	136.307,45	91.601,90	149.158,84	94.082,47
Ciudad Eten	325.677,74	214.299,88	311.836,83	200.510,68	304.925,14	210.310,66
Reque	254.324,24	166.678,16	244.551,77	163.682,95	248.700,91	172.052,39
Nva. Arica	68.951,48	49.545,96	68.589,13	48.311,27	72.075,13	48.520,43
Santa Rosa	313.103,58	200.124,65	304.951,79	189.537,10	307.193,47	197.668,74
Total Reque	2.097.173,06	1.379.321,31	2.059.953,13	1.338.409,88	2.078.873,67	1.378.888,92
TOTAL	28.501.787,72	17.615.236,65	28.161.234,93	18.712.010,03	29.344.492,78	20.331.863,90

Fuente: Informes de Gestión – Dpto. Planeamiento Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

Tabla N° 15
Composición Porcentual de Conexiones Facturadas por Localidades
Año 2006

LOCALIDAD	TARIFA																TOTAL
	Dom A	Dom B	Com IA	Com IIA	Com IB	Com IIB	Com IIIA	Com IIIB	Est IIA	Est IIB	Est IA	Est IB	Soc A	Soc B	Ind A	Ind B	
Chidayo	82,11	9,74	3,04	2,04	1,31	0,76	0,18	0,15	0,01	0,04	0,09	0,22	0,02	0,26	0,01	0,04	100,00
Pimentel	89,40	7,90	1,05	0,14	0,41	0,17	0,07	0,07	0,00	0,03	0,37	0,07	0,03	0,30	0,00	0,00	100,00
Pampagrande	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Total Sede	82,51	9,61	2,94	1,95	1,26	0,74	0,17	0,15	0,01	0,04	0,10	0,21	0,02	0,26	0,01	0,03	100,00
Picsi	97,09	0,26	1,19	0,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,13	0,79	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Ferreñafe	96,78	0,71	1,37	0,33	0,17	0,07	0,00	0,00	0,02	0,02	0,26	0,19	0,02	0,07	0,00	0,00	100,00
Pósope Alto	99,43	0,14	0,00	0,07	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Batangrande	98,61	0,20	0,20	0,00	0,00	0,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Total Ferreñafe	97,35	0,55	1,06	0,26	0,13	0,06	0,00	0,00	0,02	0,02	0,34	0,14	0,01	0,05	0,00	0,00	100,00
Olmos	95,24	0,29	1,68	0,00	0,22	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,81	0,15	0,81	0,73	0,00	0,00	100,00
Jayanca	97,33	0,08	1,30	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	0,08	0,00	0,61	0,23	0,23	0,00	0,00	0,00	100,00
Pacora	96,93	0,29	0,59	0,00	0,15	0,15	0,00	0,00	0,29	0,00	1,17	0,15	0,15	0,15	0,00	0,00	100,00
Illimo	95,80	0,48	1,44	0,12	0,12	0,12	0,00	0,00	0,12	0,00	0,84	0,00	0,60	0,36	0,00	0,00	100,00
Motupe	95,96	0,72	2,46	0,00	0,05	0,05	0,05	0,00	0,10	0,00	0,56	0,00	0,00	0,05	0,00	0,00	100,00
Lambayeque	93,46	1,54	2,84	0,50	0,16	0,08	0,03	0,00	0,05	0,08	0,46	0,42	0,36	0,00	0,02	0,00	100,00
Salas	96,19	0,00	0,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Túcume	95,21	0,20	3,03	0,10	0,10	0,20	0,00	0,00	0,20	0,00	0,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Mochumí	96,86	0,24	1,21	0,36	0,24	0,00	0,00	0,00	0,36	0,00	0,48	0,00	0,24	0,00	0,00	0,00	100,00
San José	99,28	0,00	0,29	0,00	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Total Lambayeque	95,33	0,80	2,09	0,23	0,14	0,07	0,02	0,00	0,09	0,03	0,61	0,21	0,28	0,09	0,01	0,00	100,00
Eten Puerto	94,50	0,48	1,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,20	1,44	0,96	0,00	0,00	0,00	100,00
Monsefú	97,41	0,15	1,56	0,11	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,11	0,30	0,22	0,04	0,07	0,00	0,00	100,00
Mocupe	96,18	0,11	0,90	0,00	0,11	0,00	0,00	0,00	0,11	0,00	1,91	0,11	0,34	0,22	0,00	0,00	100,00
Zaña	95,50	0,14	1,13	0,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,28	1,83	0,98	0,00	0,00	0,00	100,00
Oyotún	96,34	0,27	0,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,08	0,27	0,54	0,14	0,14	0,27	0,00	0,00	100,00
Eten Ciudad	96,93	0,07	1,32	0,00	0,00	0,07	0,00	0,00	0,14	0,07	0,56	0,35	0,42	0,07	0,00	0,00	100,00
Reque	95,50	0,92	1,25	0,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,08	0,00	0,83	0,58	0,25	0,25	0,00	0,00	100,00
Nueva Arica	97,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Santa Rosa	96,39	0,15	0,66	0,52	0,00	0,15	0,00	0,22	0,37	0,00	0,66	0,15	0,74	0,00	0,00	0,00	100,00
Total Reque	96,53	0,24	1,15	0,15	0,01	0,04	0,00	0,03	0,17	0,06	0,74	0,42	0,35	0,10	0,00	0,00	100,00
Total	86,81	6,76	2,51	1,40	0,90	0,52	0,12	0,10	0,03	0,04	0,25	0,22	0,09	0,21	0,00	0,02	100,00

Fuente: Resumen de conexiones por tipo de servicio por tarifa y situación de la conexión – Dpto. Proc. Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.10 CONSUMO MEDIO

Del análisis de la base comercial de la empresa se ha obtenido los consumos medios para cada una de las 26 localidades que administra Epsel S.A. por categoría tarifaria y por rangos de consumo.

El consumo medio de los usuarios medidos para el primer rango de la categoría doméstica, donde se

concentra el mayor porcentaje de micromedición, se encuentra entre los 8 á 19,06 m³ sobre el que influyen la antigüedad de los medidores y la continuidad del suministro de agua en cada una de las localidades.

A nivel de categorías las cifras más altas corresponden a los usuarios estatales e industriales respectivamente debido a que estos usuarios concentran un gran porcentaje del agua facturada, por lo que merecen especial atención en la aplicación de la micromedición.

Los consumos medios de los usuarios facturados con promedios de consumo corresponden a los usuarios cuyo medidor ha sido retirado porque presenta problemas de lectura o porque éste ha sido robado o vandalizado y por estos motivos se les factura con promedios.

En los Anexos DC-229, DC-230, DC-231 y DC-232 se presenta el detalle.

3.2.1.11 MICROMEDICIÓN

El promedio de micromedición en el ámbito de la empresa es de 12,15% lo cual no posibilita una relación proporcional entre la facturación y el volumen distribuido a los usuarios.

La medición es insuficiente de baja cobertura y los medidores reportados como operativos no registran con precisión los consumos, existiendo además deficiente capacidad operativa para el mantenimiento de la micromedición.

Los medidores del ámbito de la empresa tienen en promedio cerca de diez años en uso y desde la fecha de su instalación casi la totalidad no ha recibido mantenimiento; este es un período demasiado prolongado para garantizar la confiabilidad del funcionamiento de estos dispositivos.

Muchos medidores requieren cambio de luneta, cambio de registro, cambio de cámara de medición, ajuste de registros y limpieza general para eliminar las formaciones de óxido.

Una importante cantidad requieren ser renovados debido a que los problemas en su funcionamiento ocasionados por la falta de mantenimiento y porque ya cumplieron su vida útil vienen generando lecturas inconsistentes, problemas para la facturación y distorsión en los índices de micromedición.

El 5,57% de los medidores instalados reportan algún impedimento en caja para la toma de las lecturas.

Se ha estimado que el 35% de las conexiones con medidor instalado tienen un consumo promedio o asignado.

La tabla n° 16 muestra el Grado de Medición de los consumos el cual está dado por la relación existente entre el número de medidores instalados que se encuentran operativos y el total de conexiones expresado en porcentaje.

También se observa la Eficacia de Micromedición y está dado por el valor obtenido de dividir los medidores leídos operativos sobre medidores instalados expresado en porcentaje.

Tabla N° 16
% Indicadores de Medición
Años 2005 - 2006

Localidad	Año 2005		Año 2006	
	Grado	Eficacia	Grado	Eficacia
Chiclayo	16,44	53,44	19,37	61,26
Pimentel	7,02	83,44	4,64	55,86
Pampagrande	0,26	40,00	0,38	50,00
Picsi	0,57	100,00	0,94	100,00
Ferreñafe	0,03	100,00	0,04	60,00
Pósope Alto	0,00	0,00	0,00	0,00
Batangrande	0,92	100,00	9,57	98,67
Olmos	4,25	85,25	2,93	61,86
Jayanca	0,06	2,22	1,03	40,91
Pacora	0,78	21,88	0,55	50,00
Illimo	1,69	100,00	1,55	91,30
Motupe	0,00	0,00	1,23	34,41
Lambayeque	4,59	88,19	1,57	36,17
Salas	0,00	0,00	0,00	0,00
Túcume	4,07	100,00	3,24	97,56
Mochumí	0,44	71,43	0,51	75,00
San José	0,05	8,33	0,54	92,31
Eten Puerto	1,29	88,89	0,96	100,00
Monsefú	0,05	4,88	0,24	20,93
Mocupe	4,04	100,00	3,62	89,80
Zaña	0,29	100,00	0,10	33,33
Oyotún	1,40	87,50	0,77	44,44
Eten Ciudad	1,99	100,00	1,62	85,37
Reque	3,45	100,00	3,21	100,00
Nueva Arica	0,00	0,00	0,00	0,00
Santa Rosa	1,18	92,00	0,76	68,18

Fuente: Número de medidores por categoría tarifaria y por localidades – Dpto. Proc. Comercial
Resumen de conexiones por tipo de servicio por tarifa y situación de la conexión – Dpto. Proc. Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.11.1 PROYECTO MICROMEDICIÓN

La administración de los medidores tanto de Chiclayo como de las localidades está centralizada en la Gerencia Comercial.

Solo las localidades de Chiclayo y Pimentel cuentan con Proyecto para la instalación de micromedidores.

En Batangrande la micromedición se ha incrementando aceleradamente debido a que en esta localidad se viene generalizando la adquisición de medidores por el propio usuario para el control de sus consumos y su facturación mensual.

En Chiclayo se considera prioritaria la micromedición debido a que esta localidad cuenta con 22 horas de continuidad del servicio y sumada la falta de conciencia del usuario en la utilización del recurso del cual muchas veces hace uso inadecuado por el desconocimiento respecto a su valor y respecto al costo de su tratamiento y distribución.

En las administraciones el mal uso que se da al agua está orientado al riego de grandes huertas agrícolas lo cual genera baja de presión en la distribución del líquido hacia la población, para esta inadecuada utilización han ejecutado conexiones antitécnicas de grandes dimensiones así como sofisticados sistemas de riego. Estos casos se observan con mayor frecuencia en las administraciones de la zonales Norte y Ferreñafe .

3.2.1.12 VOLUMEN FACTURADO

El volumen que se factura mensualmente corresponde a tres tipos de consumo:

- Consumo medido, corresponde a aquellos clientes que cuentan con micromedición y tienen diferencia de lecturas.
- Consumo promedio, aplicado a aquellos clientes con micromedición pero sin diferencia de lecturas y a los cuales se les estima un consumo mensual promediado o asignado.
- Consumo asignado, para aquellos clientes que no cuentan con micromedición y se les asigna una cantidad de metros cúbicos de acuerdo a su categoría y diámetro de conexión dentro de la estructura tarifaria.

El 91,51% del volumen facturado está basado en las asignaciones de consumo de los usuarios activos y corresponde a los volúmenes que se facturan a los usuarios que no poseen micromedición, vale decir que tienen un volumen asignado de acuerdo a la categoría tarifaria a la que pertenecen debido a la baja cobertura de la micromedición que solo llega al 12,15%.

El 84,71% del volumen total facturado corresponde a los usuarios de la categoría doméstica que agrupan el 93,57% de los usuarios activos.

Los clientes categorizados como altos consumidores solo están ubicados en la sede central, todos poseen micromedición y son objeto de una permanente evaluación en el comportamiento de sus consumos como parte del seguimiento, supervisión y control que se les realiza.

Como consecuencia de la implementación de la segunda etapa del reordenamiento tarifario en el año 2001, desaparecían las subcategorías tarifarias y descendían los consumos asignados descendiendo por tanto los volúmenes facturados.

En el año 2005 el volumen facturado decreció en -0.07% por la depuración de la base de datos de conexiones inexistentes y por la depuración de medidores averiados, paralizados y ficticios que tenían asignados volúmenes superiores a los de su categoría tarifaria.

En el 2006 se ha revertido esta situación registrándose una variación del 2,97% superior al año anterior principalmente vinculado al crecimiento en el número de conexiones que alcanzó el 4,61%.

Tabla N° 17
Volúmenes Facturados por Categorías (M³)
Años 2004 - 2006

Volúmenes Totales Facturados - Empresa			
Tarifa	Años		
	2004	2005	2006
Dom A	20.723.921	20.867.856	21.557.386
Dom B	2.428.415	2.357.909	2.361.805
Com IA	916.893	902.602	933.914
Com IIA	461.043	457.624	482.578
Com IB	625.085	589.074	617.825
Com IIB	595.655	559.889	549.935
Com IIIA	94.057	86.832	88.322
Com IIIB	254.947	241.112	302.602
Est IIA	142.565	148.810	158.901
Est IIB	458.477	505.042	504.165
Est IA	35.566	35.962	37.120
Est IB	393.159	359.076	327.199
Soc A	43.980	53.458	54.344
Soc B	87.245	76.287	71.532
Ind A	10.640	8.633	12.156
Ind B	169.325	170.500	176.266
Total	27.440.973	27.420.666	28.236.050

Fuente: Análisis de Volúmenes Facturados – Dpto. Procesamiento Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

Tabla N° 18
Volúmenes Facturados Con y Sin Medición por Localidades (M³)
Año 2006

Localidad	Volúmenes Facturados m ³				Total
	Con Medidor			Sin Medidor	
	Por Medición	Por Promedio	Por Asignación de Consumo	Por Asignación Tarifaria	
Chiclayo	362.331	258.307	986.645	17.256.925	18.864.208
Pimentel	9.512	6.181	56.310	775.948	847.951
Pampagrande	21	74	8.680	92.818	101.593
Total Chiclayo	371.864	264.562	1.051.635	18.125.691	19.813.752
Pícsi	131	4.100	14.340	195.948	214.519
Ferreñafe	28	57	115.070	1.254.511	1.369.666
Pósope Alto	0	0	27.825	296.075	323.900
Batangrande	771	33	8.765	108.019	117.588
Total Ferreñafe	930	4.190	166.000	1.854.553	2.025.673
Olmos	855	832	25.800	306.350	333.837
Jayanca	210	752	26.030	297.289	324.281
Pacora	107	103	13.890	156.910	171.010
Illimo	446	78	15.805	176.455	192.784
Motupe	144	1.376	38.590	418.890	459.000
Lambayeque	3.453	13.317	123.750	1.560.768	1.701.288
Salas	0	0	2.205	24.255	26.460
Túcume	624	30	20.345	232.104	253.103
Mochumí	53	172	16.890	171.042	188.157
San José	131	17	27.630	272.417	300.195
Total Lambayeque	6.023	16.677	310.935	3.616.480	3.950.115
Eten Puerto	52	8	9.080	106.157	115.297
Monsefú	105	546	55.355	602.586	658.592
Mocupe	591	69	17.630	206.730	225.020
Zaña	30	22	15.545	168.977	184.574
Oyotún	116	98	16.110	177.962	194.286
Eten Ciudad	537	94	28.780	318.239	347.650
Reque	917	8	22.175	249.854	272.954
Nueva Arica	0	28	8.960	97.938	106.926
Santa Rosa	201	628	27.830	312.552	341.211
Total Reque	2.549	1.501	201.465	2.240.995	2.446.510
Total	381.366	286.930	1.730.035	25.837.719	28.236.050

Fuente: Variables de Gestión Comercial SICAP – Dpto. Planeamiento Comercial
Análisis de Volúmenes Facturados – Dpto. Procesamiento Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.13 AGUA NO CONTABILIZADA

El indicador de agua no contabilizada asciende a 43,09% que se pierde en los sistemas de producción, distribución y por el mal uso de la población que trae como consecuencia pérdidas para la empresa al no facturar ni cobrar dicho volumen de agua.

El porcentaje de agua no contabilizada representa el volumen que la Eps deja de facturar respecto al volumen producido, el cual incluye pérdidas operacionales y comerciales.

Las primeras son las originadas por pérdidas de agua en el sistema de distribución por fugas en redes antiguas y obsoletas, falta de mantenimiento y de catastro actualizado y también por pérdidas en el sistema de tratamiento por los procedimientos de trabajo correspondientes a usos operativos.

En el caso de las pérdidas comerciales, son las que se originan principalmente por el mal uso del agua debido a conexiones clandestinas o no registradas, reconexión arbitraria de los servicios, falta de micromedición, medidores inoperativos, tarifa inadecuada ya que se tiene gran porcentaje de clientes con volumen asignado.

Otra causa es la falta de educación sanitaria de nuestros clientes en el uso adecuado del agua.

Tabla N° 19
Agua no Contabilizada por Localidades
Años 2004 - 2006

% Indices de Agua no Contabilizada			
Localidad	Año 2004	Año 2005	Año 2006
Chiclayo	39,38	41,70	41,42
Pimentel	7,96	5,92	4,71
Pampagrande	51,04	57,28	55,43
Picsi	46,69	47,08	43,90
Ferreñafe	46,54	47,59	47,52
Pósope Alto	20,54	26,49	26,68
Batangrande	32,10	48,39	45,76
Olmos	39,44	49,24	49,71
Jayanca	48,67	46,71	45,75
Pacora	44,84	32,81	29,09
Illimo	21,28	27,39	50,49
Motupe	49,47	54,02	56,39
Lambayeque	60,20	57,28	56,55
Salas	28,91	43,90	34,40
Túcume	29,84	17,49	25,00
Mochumí	47,38	38,80	25,18
San José	35,10	42,81	43,29
Eten Puerto	33,50	26,87	25,16
Monsefú	55,48	56,21	57,03
Mocupe	23,12	20,01	19,66
Zaña	33,75	33,34	44,07
Oyotún	71,81	69,25	66,59
Eten Ciudad	32,22	41,11	40,69
Reque	44,01	47,54	30,85
Nueva Arica	55,19	52,35	51,75
Santa Rosa	15,30	30,43	16,10

Fuente: Estadística Mensual por Indices Evacon – Oficina de Planeamiento
Elaboración: Eco. S. Curo

Tabla N° 20
Volúmenes de Agua Producida y Facturada por Localidades (M³)
Años 2004 - 2006

Localidad	Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Agua Producida	Agua Facturada	Agua Producida	Agua Facturada	Agua Producida	Agua Facturada
Chiclayo	30.842.982	18.248.412	30.579.776	18.235.539	32.236.191	18.864.208
Pimentel	846.165	778.785	895.073	801.454	898.153	847.951
Pampagrande	206.330	96.094	226.521	99.071	228.109	101.593
Total Chiclayo	31.895.477	19.123.291	31.701.370	19.136.064	33.362.452	19.813.752
Pícsi	395.978	211.109	404.704	214.668	390.187	214.519
Ferreñafe	2.577.412	1.377.789	2.546.201	1.347.993	2.612.065	1.369.666
Pósope Alto	420.131	327.600	449.363	318.900	450.723	323.900
Batangrande	183.027	124.275	205.016	123.523	218.655	117.588
Total Ferreñafe	3.576.548	2.040.773	3.605.284	2.005.084	3.671.630	2.025.673
Olmos	688.828	307.485	607.859	315.960	666.064	333.837
Jayanca	573.098	319.545	580.796	314.497	600.664	324.281
Pacora	234.334	170.159	240.346	163.955	241.226	171.010
Illimo	259.069	178.756	246.002	183.207	395.487	192.784
Motupe	928.749	465.618	901.804	451.043	1.072.650	459.000
Lambayeque	4.201.218	1.663.320	3.876.814	1.693.177	3.936.187	1.701.288
Salas	39.754	28.380	41.601	26.815	40.695	26.460
Túcume	295.194	216.326	283.732	236.445	338.602	253.103
Mochumí	363.622	198.314	295.091	178.294	255.421	188.157
San José	453.516	294.314	444.423	288.671	497.892	300.195
Total Lambayeque	8.037.382	3.842.217	7.518.468	3.852.064	8.044.888	3.950.115
Eten Puerto	177.996	120.985	166.267	120.539	154.287	115.297
Monsefú	1.523.084	678.033	1.465.891	658.975	1.535.422	658.592
Mocupe	276.952	212.924	278.459	218.486	281.006	225.020
Zaña	275.304	182.597	272.836	183.089	333.013	184.574
Oyotún	463.718	156.919	535.098	175.922	582.496	194.286
Eten Ciudad	552.198	360.440	568.970	352.847	586.719	347.650
Reque	581.584	269.527	484.435	271.196	396.221	272.954
Nueva Arica	257.341	105.880	226.620	108.791	222.225	106.926
Santa Rosa	410.131	347.387	473.011	337.609	439.943	341.211
Total Reque	4.518.308	2.434.692	4.471.587	2.427.454	4.531.332	2.446.510
Total	48.027.715	27.440.973	47.296.709	27.420.666	49.610.303	28.236.050

Fuente: Agua Producida M³ – Oficina Planeamiento
Análisis de Volúmenes Facturados – Dpto. Procesamiento Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.14 RECLAMOS

Los reclamos están vinculados a la facturación por la prestación de los servicios.

Los tipos de reclamos son:

Referidos al consumo:

- consumo elevado
- consumo promedio
- asignación de consumo

Referidos al catastro:

- número de unidades de uso
- tipo de unidades de uso
- confusión de medidores

Otros reclamos referidos a la facturación:

- conceptos emitidos
- pagos no procesados
- cobro de consumo no facturado oportunamente
- responsabilidad de pagos
- servicio cerrado con emisión

Los reclamos recibidos más significativos durante el año 2006 fueron por consumo elevado 40,11%, responsabilidad de pagos 22,21% y conceptos emitidos 17,04% que en conjunto representan el 79,36 % de los reclamos recibidos.

En la atención de los reclamos sobresalieron los realizados por consumo elevado 39,22%, responsabilidad de pagos 24,36% y conceptos emitidos 17,61% que en conjunto representan el 81,19 % de los reclamos atendidos en el 2006.

En este contexto la gestión comercial se ve afectada por dificultades para la buena y oportuna atención al cliente:

- Inexistencia de un software adecuado.
- Autonomía restringida.
- Falta de información que pueda ser aprovechada efectiva y oportunamente.
- Déficit de personal técnico calificado, la mayor parte del recurso humano posee una gran experiencia.

Tabla N° 21
Número de Reclamos Recibidos y Atendidos por Localidades
Años 2004 - 2006

Localidad	Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Recibidos	Atendidos	Recibidos	Atendidos	Recibidos	Atendidos
Chiclayo	4.522	2.300	3.883	2.622	4.232	2.167
Pimentel	89	34	62	31	28	9
Pampagrande	0	0	0	0	1	0
Total Chiclayo	4.611	2.334	3.945	2.653	4.261	2.176
Picsi	0	0	0	0	2	1
Ferreñafe	66	18	142	59	338	166
Pósope Alto	0	0	0	0	11	0
Batangrande	0	0	0	0	0	0
Total Ferreñafe	66	18	142	59	351	167
Olmos	0	0	0	0	0	0
Jayanca	0	0	0	0	0	0
Pacora	0	0	0	0	6	0
Illimo	0	0	0	0	0	0
Motupe	0	0	15	1	1	0
Lambayeque	65	12	76	37	59	37
Salas	0	0	0	0	0	0
Túcume	0	0	0	0	0	0
Mochumí	0	0	0	0	10	1
San José	0	0	0	0	0	0
Total Lambayeque	65	12	91	38	76	38
Puerto Eten	0	0	0	0	0	0
Monsefú	15	4	16	7	17	8
Mocupe	1	1	0	0	0	0
Zaña	0	0	4	2	7	5
Oyotún	1	0	0	0	2	0
Ciudad Eten	9	2	1	1	8	3
Reque	4	0	4	2	5	0
Nva. Arica	0	0	0	0	0	0
Santa Rosa	1	0	4	3	2	0
Total Reque	31	7	29	15	41	16
Total	4.773	2.371	4.207	2.765	4.729	2.397

Fuente: Informes de Gestión – Dpto. Planeamiento Comercial
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.15 IMAGEN INSTITUCIONAL

La difusión de la imagen institucional de la empresa es desarrollada desde la Sede Central hacia las localidades y se viene mejorando la comunicación de la empresa con el cliente.

Con la finalidad de fortalecer la imagen institucional se logró un reordenamiento del sistema administrativo mejorando la organización y los métodos de trabajo con la simplificación de los procedimientos y se modificaron las precarias condiciones de la oficina de atención al cliente con la construcción y equipamiento de un nuevo módulo para atención al cliente en la Sede Central.

Sin embargo la dimensión y equipamiento de las instalaciones de este nuevo módulo han resultado insuficientes para el desarrollo de la actividades y para atender las demandas de los usuarios presentándose situaciones bastante críticas en las fechas de gran afluencia de clientes lo cual dificulta las acciones oportunas y deteriora la imagen de la empresa ante el usuario.

Por otra parte no se encuentra debidamente implementada la atención al usuario a través de las líneas telefónicas lo cual permitiría descongestionar las ventanillas de información.

Por su parte las oficinas para atención a los usuarios en las localidades funcionan en su mayoría en ambientes inadecuados con mobiliario inapropiado, en mal estado y en desuso.

No se cuenta con equipos de cómputo para una pronta y efectiva atención al usuario, el servicio telefónico es inexistente en la mayoría de localidades y tampoco cuentan con servicios de seguridad ni resguardo policial, lo cual deteriora la imagen institucional.

En estas condiciones se logra desmotivar al personal posibilitando que no se encuentre identificado y a gusto con el trabajo que realiza.

Tabla N° 22
Estado y Situación de Oficinas Comerciales por Localidades
Año 2006

Localidad	Situación Oficina	Estado	Dimensión y Equipamiento
Chidayo	Propiedad Epsel	Bueno	Insuficiente
Pimentel	Propiedad Epsel	Regular	Deficiente
Pampagrande	Alquilado	Malo	Deficiente
Picsi	Alquilado	Regular	Deficiente
Ferreñafe	Alquilado	Bueno	Insuficiente
Pósope Alto	Alquilado	Regular	Deficiente
Batangrande	Alquilado	Regular	Deficiente
Olmos	Alquilado	Regular	Deficiente
Jayanca	Alquilado	Regular	Deficiente
Pacora	Propiedad Epsel	Regular	Deficiente
Illimo	Alquilado	Regular	Deficiente
Motupe	Propiedad Epsel	Bueno	Deficiente
Lambayeque	Propiedad Epsel	Regular	Deficiente
Salas	Alquilado	Regular	Deficiente
Túcume	Alquilado	Regular	Deficiente
Mochumí	Alquilado	Regular	Deficiente
San José	Alquilado	Regular	Deficiente
Puerto Eten	Alquilado	Regular	Deficiente
Monsefú	Alquilado	Bueno	Deficiente
Mocupe	Alquilado	Regular	Deficiente
Zaña	Alquilado	Malo	Deficiente
Oyotún	Alquilado	Malo	Deficiente
Ciudad Eten	Alquilado	Regular	Deficiente
Reque	Alquilado	Bueno	Insuficiente
Nva. Arica	Alquilado	Regular	Deficiente
Santa Rosa	Alquilado	Malo	Deficiente

Fuente: Trabajo de Campo – Equipo PMO
Elaboración: Eco. S. Curo

3.2.1.16 FUENTES PROPIAS DE AGUA Y SERVICIOS INDEPENDIENTES

En la tabla n° 23 se presenta una estimación del número de fuentes propias de agua y servicios independientes existentes por cada localidad.

En las localidades del ámbito de la jurisdicción de la Eps se ha estimado la ubicación de numerosas norias las cuales tienen uso doméstico, no tienen asesoría técnica y sus propietarios no muestran interés por ser clientes de los servicios que brinda Epsel.

Los pozos de los cuales disponen algunos sectores o industrias tienen una buena producción de agua, sin embargo no tienen tratamiento de desinfección del líquido y no reciben asesoramiento técnico en saneamiento para la operatividad de los mismos.

La base de Chiclayo solo tiene registrados 27 pozos tubulares de agua para autoabastecimiento, de ellos el 59% no cuenta con conexión domiciliaria de agua potable, el 37% tiene conexión de agua en uso y el 4% posee conexión domiciliaria de agua en situación de corte.

En la urbanización “Villa el Milagro” y “Ampliación Villa el Milagro” de la localidad de Ciudad Eten se autoabastecen de un pozo tubular propio que posee electrobomba y actualmente brinda cobertura aproximadamente a 299 familias durante las 24 horas del día por un costo mensual de s/.5.00 por cada conexión; este pozo viene funcionando desde hace cinco años con un excelente rendimiento, el agua que se distribuye a los usuarios es potabilizada en un tanque elevado donde se le trata con cloro bajo la supervisión del Ministerio de Salud y cuenta con un técnico de saneamiento para la operatividad del pozo.

El uso de servicios independientes de desagües tiene incidencia en pueblos jóvenes y asentamientos humanos de las localidades de la jurisdicción de la empresa donde no se cuentan con redes de alcantarillado y su población tiene servicios independientes tales como pozos sépticos, fosa común o fosa colectiva.

También hay sectores que cuentan con redes de alcantarillado sanitario pero que aún no tienen conexiones internas por lo que poseen servicios independientes, estos casos presentan tendencia a ir desapareciendo para conectarse al servicio que brinda Epsel.

Sin embargo en algunas localidades como Mocupe en la zonal sur y San José en la zonal norte donde a pesar de que existen las redes de desagüe y caja de registro en vereda, la población no tiene la intención de ejecutar su conexión interna por costumbre o cultura de uso en el lugar.

Generalmente el gran impedimento para conectarse a las redes de alcantarillado es el elevado costo de la conexión.

Tabla N° 23
Estimación del Número de Norias y Pozos Sépticos
Año 2006

Localidad	Norias	Pozos Sépticos
Chiclayo	7.632	13.839
Pimentel	0	43
Pampagrande	0	76
Total Chiclayo	7.632	13.958
Picsi	18	87
Ferreñafe	35	180
Pósope Alto	0	10
Batangrande	65	32
Total Ferreñafe	118	309
Olmos	30	45
Jayanca	28	60
Pacora	30	84
Illimo	33	163
Motupe	25	35
Lambayeque	95	220
Salas	20	56
Túcume	88	132
Mochumí	57	79
San José	0	320
Total Lambayeque	406	1.194
Puerto Eten	0	17
Monsefú	20	329
Mocupe	30	400
Zaña	0	85
Oyotún	30	48
Ciudad Eten	42	471
Reque	68	229
Nva. Arica	22	45
Santa Rosa	0	28
Total Reque	212	1.652
TOTAL	8.368	17.113

Fuente: Fichas Catastrales – Dpto. de Catastro de Clientes
Elaboración: Eco. S. Curo