

GESTIÓN COMERCIAL EN LAS EPSA CRUCEÑAS

GARANTIZAR, MEDIANTE
LA COMERCIALIZACIÓN
DE LOS SERVICIOS, LA
RECUPERACIÓN DE LO
FACTURADO



Hoja Informativa N. 10 – Gestión Comercial - Octubre 2018, GIZ/PERIAGUA

ANTECEDENTES

En el diagnóstico que realizó, el 2015, el Proyecto Aqua-cruz, en convenio con GIZ/PERIAGUA, se pudo evidenciar los siguientes problemas en el área de Gestión Comercial de las EPSA cruceñas:

- **Un Ciclo Comercial rezagado:** que implicaba una demora evidente de los procesos de lectura de medidores, entrega de facturas y corte del servicio.
- **Tarifas planas o poco diferenciadas:** existía una evidente diferenciación de consumidores de los servicios de agua potable y saneamiento, que no se reflejaba en la cobranza (P. ej: pequeñas industrias o comercios que pagaban la misma tarifa que un usuario doméstico).
- **Micromedición escasa:** en algunas cooperativas, la cantidad de medidores instalados y en uso era muy baja (P. ej: en algunas, solamente el 4% de las conexiones contaban con un medidor domiciliario).

Estos y otros problemas incidían directamente en una baja recaudación al primer mes, como también en el Índice de Eficiencia en la Recaudación Anual, que, según normativa del Ente Regulador, debería ser superior al 90% (fruto de una cultura y hábitos orientados al Pago Puntual).

RESUMEN

Área Temática	Gestión Comercial
EPSA involucradas	21 EPSA en Santa Cruz
Asistencia técnica	GIZ/PERIAGUA
Fecha	12 / 10 / 2018

PARA PROMOVER UN CICLO COMERCIAL OPTIMIZADO

En este contexto, el Fortalecimiento Institucional acordado con el apoyo de la Cooperación Alemana, se enfocó en los siguientes procesos:

- ▶ Desarrollo de capacidades en el personal técnico, gerencial y directivo de las EPSA para optimizar el Ciclo Comercial, que implica:
 - Reducir los periodos de tiempo y los plazos de lectura, entrega y corte del servicio.
 - Aplicación de “sellos de corte” (aviso de corte en el pre aviso).

- ▶ Identificación de grandes, pequeños y medianos consumidores, que incidió en:
 - Adecuada categorización de las y los consumidores y, por lo tanto, una cobranza justa y acorde al consumo.
- ▶ Identificación de las características de la **micromedición doméstica** para ayudar a:
 - Aumentar la micromedición al 100% de los usuarios, según normativa vigente.
 - Optimizar el acceso a la información oportuna sobre el consumo “real”.
 - Identificar y solucionar problemáticas vinculadas a la micromedición (medidores enterrados, invertidos, detenidos, quebrados, volcados, disfuncionales, etc.).

La suma de estos procesos ha contribuido a que la recaudación al primer mes se incremente en un 20%, lo que significa que las EPSA recuperan en el mes un monto importante de su facturación.

RESULTADOS

En las EPSA fortalecidas, la recaudación al primer mes se ha aumentado de un 13% original, a más de un 20%.

Asimismo, 16 EPSA están implementando reglamentos de corte; 20 aplican llaves de corte antifraude en las conexiones y 18 cuentan con un Reglamento de Fondo Rotatorio para la adquisición de estas válvulas.

Estas medidas inciden en una gestión económica y comercial más eficiente, que se evidencia además en un ciclo reducido, de 18 días originalmente, a un nuevo ciclo de entre 10 y 15 días.

RECOMENDACIONES

Para garantizar la recaudación eficiente en el proceso de cobranza, es recomendable mantener las medidas realizadas para la optimización del Ciclo Comercial. Asimismo,



Uso de llaves de corte (EPSA COSPHUL, 2017).

para aquellas EPSA que recién están integrando o se encuentran en el camino de adoptar estas mejoras, se recomienda tomar en cuenta los aprendizajes ya generados por las EPSA pioneras.

Es importante, sobre todo, que el personal técnico y gerencial de las EPSA esté consciente de que contar con una micromedición efectiva (al 100%), garantiza un cobro justo y oportuno por el agua consumida.



Consumo de agua potable. EPSA COSPOL, 2017.

Más información: <https://periagua.webmo.info>

 Periagua Giz

<http://www.bivica.org>

Con apoyo de:

