

Informe N° 024-2021-GC

A : Ana Mendoza Guevara
Jefe Equipo Planeamiento Operativo y Financiero

Asunto : Informe de Gestión Mensual – Agosto 2021 - GC-PR150

Fecha : Lima, 22 de setiembre del 2021

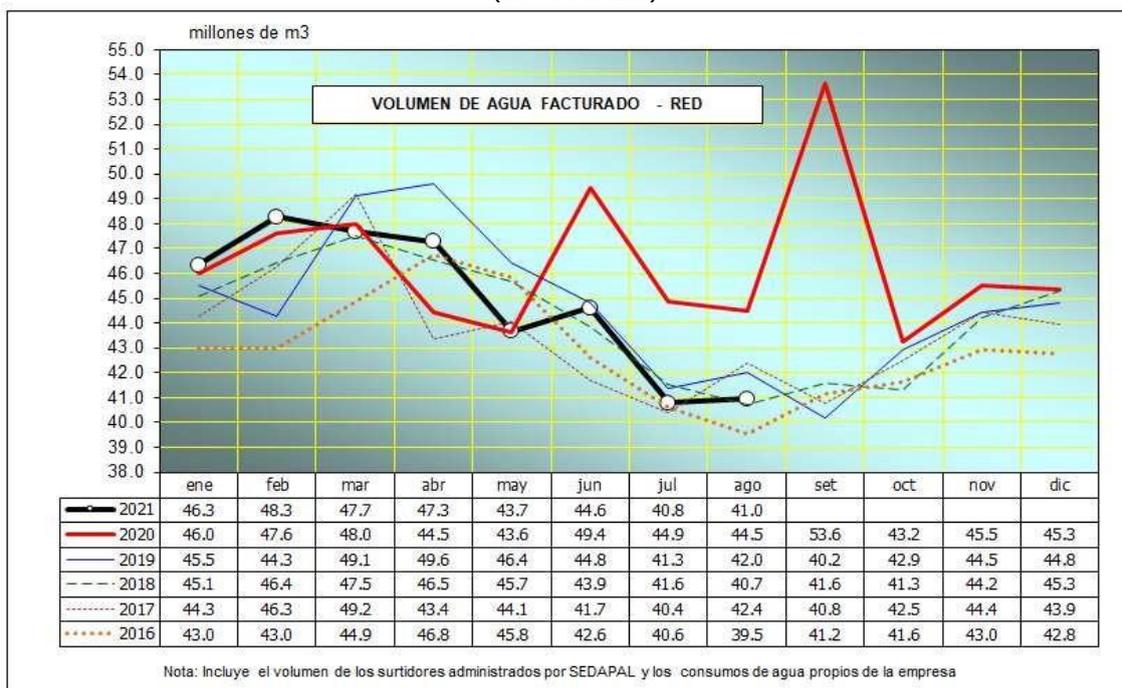
En el presente informe se realiza el análisis de las principales variables comerciales de la Gerencia Comercial y aspectos relacionados a la instalación de medidores, marketing, gestión del Contac Center y verificaciones posteriores de los medidores.

Volumen Facturado

En el mes de agosto, el volumen facturado por agua uso de la red fue 40 551 243 m³, para un total de 1 541 395 conexiones de agua facturadas, con 2 607 667 unidades de uso en Lima y Callao, de acuerdo con los registros informáticos y reportes estadísticos comerciales.

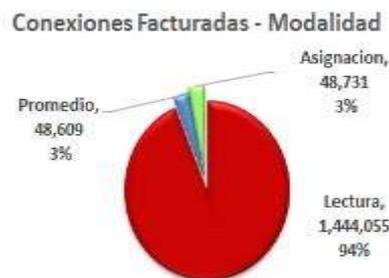
Si añadimos al volumen anterior lo registrado por los surtidores administrados por Sedapal, que fue 385,1 miles de m³, y además los consumos de agua de los locales de Sedapal por 17,7 miles de m³, el volumen total de agua registrado del mes alcanza a 41,0 millones de m³.

Evolución Mensual del Volumen Facturado
(Uso de la Red)



El total del volumen facturado se incrementó ligeramente en 0,2 millones de m³ con relación al mes anterior, lo que significó un aumento de 0,4%, el volumen facturado creció principalmente en los clientes domésticos en los Equipos Comerciales de Ate Vitarte y Comas.

Con respecto a las conexiones facturadas por diferencia de lecturas en el presente mes disminuyeron en 1 383 conexiones, alcanzando un total de 1 444 055 conexiones, con un volumen de agua facturado de 37,6 millones de m³, ligeramente mayor en 0,2 millones de m³ en relación con el mes pasado.

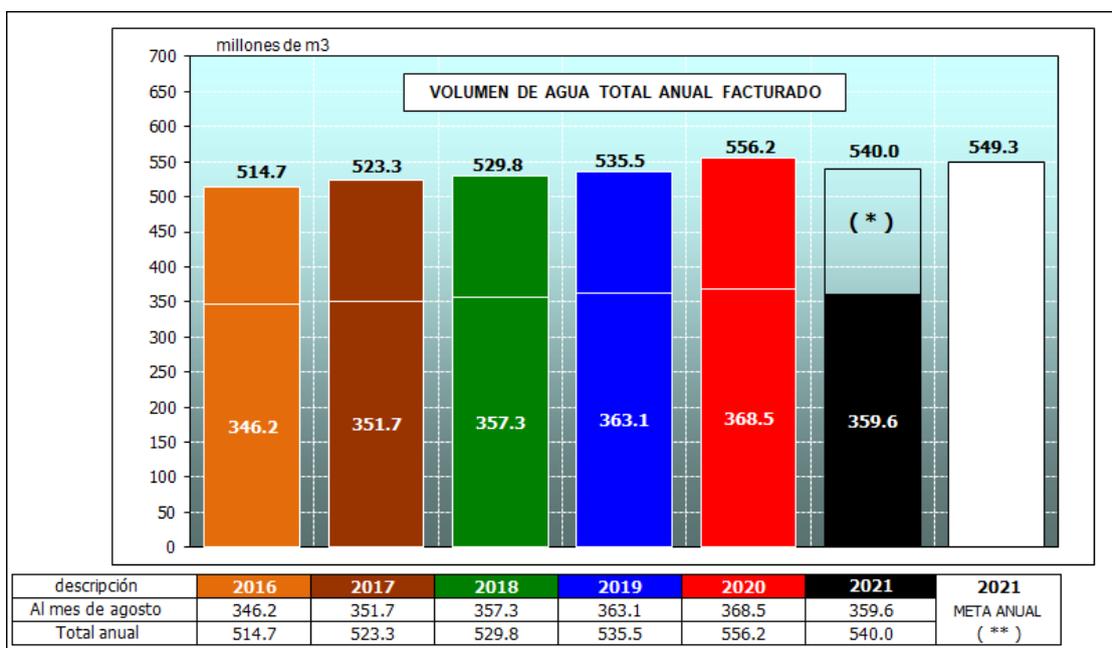


El consumo de agua promedio facturado de los usuarios uso de la red fue de 15,6 m³/u.uso, ligeramente mayor al del mes anterior que fue de 15,5 m³/u.uso.

Con respecto a la facturación por agua promedio diario, este mes alcanzó a los 1,3 millones de m³/día (40 551 243 m³/30,3 días).

Al mes de agosto se ha facturado 359,6 millones de m³ del total programado en el Plan Operativo 2021 es de 549,3 millones de m³ incluyendo a los surtidores administrados por Sedapal y los consumos propios de la empresa.

Volumen Facturado – Acumulado Mensual y Total Anual
(Uso de la Red)



Nota: Incluye el volumen de los surtidores administrados por SEDAPAL y los consumos de agua propios de la empresa.

(*) Volumen estimado, proyectado según tendencia de los últimos meses y comportamiento anual de años anteriores.

(**) Meta anual del Plan Operativo 2021.

El consumo de agua promedio facturado de los clientes uso de la red fue de 15,55 m³/u.uso, mayor al registrado el mes pasado que fue 15,49 m³/u.uso.

Catastro de Conexiones y Unidades de Uso

En el catastro comercial se tiene registrado 1 613 221 conexiones de agua potable, con un incremento de 845 conexiones respecto al mes pasado principalmente en los Equipos Comerciales Villa Salvador, Callao, Comas y Ate Vitarte en la tarifa doméstica debido a las ventas e incorporaciones en los clientes multifamiliares, realizadas en forma presencial, telefónica, virtual, correo electrónico y utilizando el aplicativo FAVECON a través de la página

web de la empresa. Se intensificó la comunicación oportuna a los solicitantes sobre la viabilidad de la factibilidad solicitada y se realiza un mejor control en el cumplimiento de los plazos para evitar problema con los permisos municipales.

Las unidades de uso registran 2 865 117 unidades, con un incremento de 5 981 unidades de uso respecto al mes anterior.

Sobre los Aspectos de la Micromedición y el Nivel de Micromedición

Mes / Año	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21
Total Conexiones Catastro	1,593,526	1,594,030	1,596,595	1,598,486	1,602,496	1,603,078	1,604,581	1,606,420	1,607,119	1,609,261	1,611,328	1,612,376	1,613,221
Conexiones con Medidor	1,523,566	1,523,566	1,528,281	1,528,575	1,535,808	1,535,701	1,539,852	1,543,423	1,543,260	1,547,160	1,549,107	1,551,542	1,552,911
Total Conexiones Facturadas	1,522,180	1,527,013	1,528,703	1,531,880	1,538,303	1,541,166	1,542,110	1,538,711	1,541,464	1,542,872	1,544,092	1,544,841	1,541,395
Conexiones Facturadas por Lecturas	1,401,668	1,412,300	1,423,548	1,428,447	1,422,512	1,424,966	1,432,184	1,441,757	1,441,792	1,441,063	1,444,036	1,445,438	1,444,055
Nivel de Micromedición Programado (%)	90.64%	90.74%	90.84%	90.94%	91.05%	89.25%	89.27%	89.28%	89.43%	89.43%	89.46%	89.50%	89.53%
Nivel de Micromedición Ejecutado (%) Total cnx. facturadas x Lectura / Total cnx. catastro	87.96%	88.60%	89.16%	89.36%	88.77%	88.89%	89.26%	89.75%	89.71%	89.55%	89.62%	89.65%	89.51%
Avance del Nivel de Micromedición (%)	97.04%	97.65%	98.15%	98.26%	97.49%	99.59%	99.98%	100.52%	100.32%	100.13%	100.18%	100.16%	99.98%
Eficiencia de la Micromedición	92.00%	92.70%	93.15%	93.45%	92.62%	92.79%	93.01%	93.41%	93.43%	93.14%	93.22%	93.16%	92.99%
Cobertura de la Micromedición	95.61%	95.58%	95.72%	95.63%	95.84%	95.80%	95.97%	96.08%	96.03%	96.14%	96.14%	96.23%	96.26%

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC

En agosto se registra 1 552 911 conexiones de la red con medidor, creciendo en 1 369 conexiones con relación al mes anterior. Debido a la instalación de medidores y/o cambios en los casos de medidores inoperativos.

El indicador de Cobertura de Medidores (conexiones con medidor / total conexiones catastro), presentó un ligero incremento de 96,2% a 96,3%, superando el nivel de ejecución del mes. En este resultado inciden los medidores que fueron instalados, robados y vandalizados.

El Nivel de Micromedición (conexiones facturadas por lectura / total conexiones catastro), se encuentra en 89,5%, debido a la disminución de conexiones facturadas al incrementarse los servicios cortados por impago.

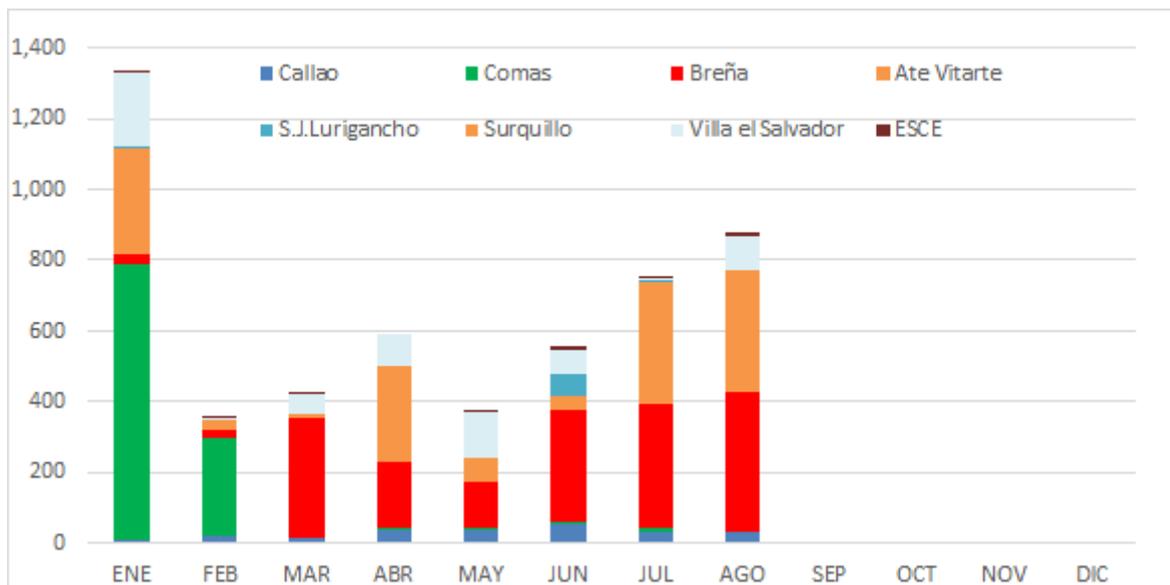
Asimismo, se obtuvo una Eficiencia de la Micromedición (conexiones facturadas por lectura / conexiones con medidor) del 93,0%.

Robos y Vandalismos:

Medidores Robados - Período 2021

Equipo Comercial	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	%
Callao	13	20	16	39	39	58	35	34					254	4.82
Comas	774	278	0	3	6	2	11	2					1,076	20.42
Breña	32	22	337	186	129	319	349	393					1,767	33.53
Ate Vitarte	299	16	12	274	57	37	342	336					1,373	26.05
S.J.Lurigancho	2	2	0	0	0	60	6	3					73	1.39
Surquillo	3	11	2	2	13	5	2	2					40	0.76
Villa el Salvador	204	4	55	88	125	67	4	99					646	12.26
ESCE	2	3	5	0	9	8	6	8					41	0.78
Total	1,329	356	427	592	378	556	755	877	0	0	0	0	5,270	100

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC

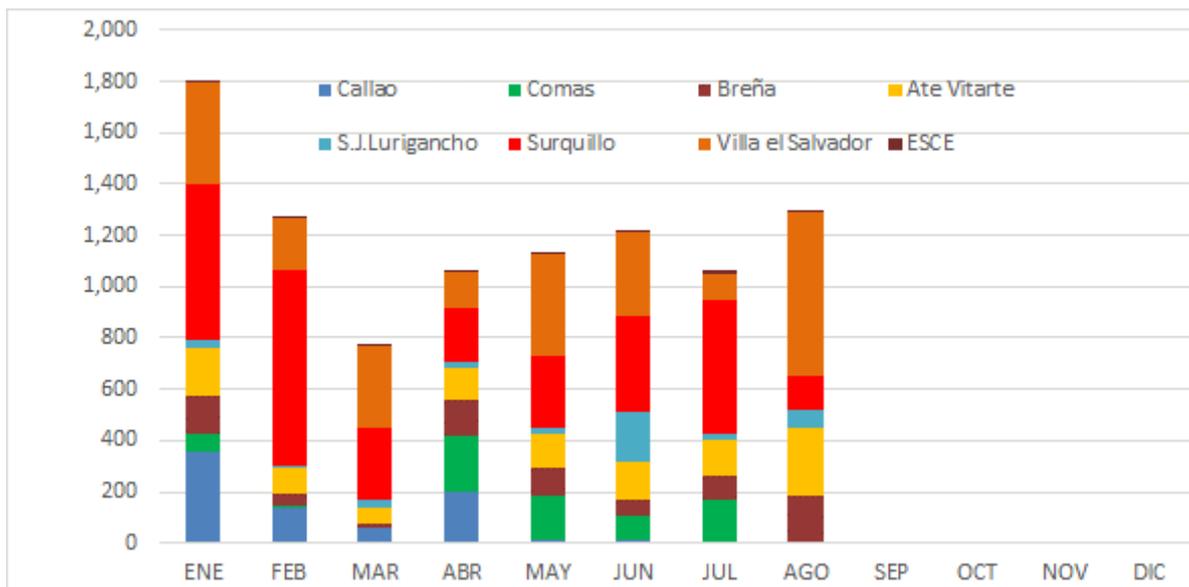


Durante el presente mes, los Equipos Comerciales han registrado en el Sistema Comercial OPEN-SGC, levantamientos de medidor por un total de robos en 877 casos. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, se observa que Breña registra la mayor cantidad de robos con 1 767 (33,5%) medidores, seguido por Comas con 1 373 (26,1%) medidores robados. Los que han reportado la menor cantidad de robos son: Surquillo con 40 casos (0,8%) y el Equipo Servicios y Clientes Especiales (ESCE) con 41 casos (0,8%) de medidores robados.

Medidores Vandalizados – Periodo 2021

Equipo Comercial	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	%
Callao	354	140	59	199	11	11	5	3					782	8.14
Comas	75	8	4	221	177	95	162	3					745	7.76
Breña	145	48	9	139	102	60	92	179					774	8.06
Ate Vitarte	189	96	69	126	134	149	146	262					1,171	12.19
S.J.Lurigancho	27	9	27	18	24	197	22	69					393	4.09
Surquillo	612	765	283	217	279	377	521	133					3,187	33.18
Villa el Salvador	397	199	315	134	397	321	104	638					2,505	26.08
ESCE	1	9	5	4	6	6	10	6					47	0.49
Total	1,800	1,274	771	1,058	1,130	1,216	1,062	1,293	0	0	0	0	9,604	100

Fuente: Sistema Comercial OPEN SGC



Durante el presente mes, se registraron 1 293 medidores vandalizados. En cuanto al resultado acumulado en lo que va del año, los Equipos Comerciales de Surquillo y Villa el Salvador han registrado la mayor cantidad de vandalismos con 3 187 (33,2%) y 2 505 (26,1%) casos respectivamente. En tanto reportaron la menor cantidad de medidores vandalizados el ESCE con 47 casos (0,5%) y el Equipo Comercial San Juan de Lurigancho con 393 casos (4,1%).

Programa de Instalación de Medidores-2021

Medidores Instalados en el 2021

Tipo Instalación	Programación		Ejecución		% Efectividad	
	Acumulada	Ago-21	Acumulada	Ago-21	Acumulado	Ago-21
Primera Vez	17,493	1,845	13,633	1,007	77.93%	54.58%
Reposición	13,896	1,662	25,230	2,501	181.56%	150.48%
Cambio	98,383	10,214	216,279	13,473	219.83%	131.91%
Total	129,772	13,721	255,142	16,981	196.61%	123.76%

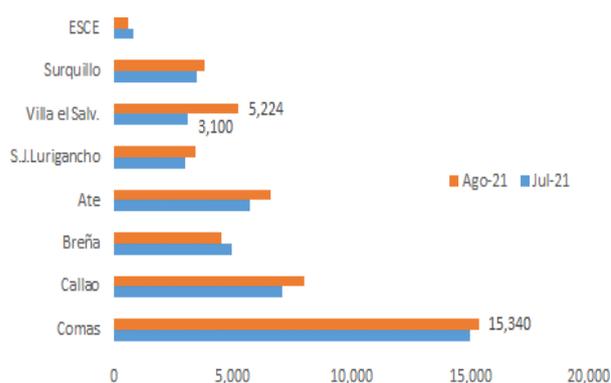
Imposibilidades a la Instalación de Medidores

Oposición Cliente	Zonas Peligrosas	Problemas Operativos	abast. < 8hrs	Total
12,591	9,165	321	20,819	42,896

Respecto a las imposibilidades a la instalación de medidores, en el mes de agosto de 2021, se ha realizado un sinceramiento por parte de los Equipos Comerciales, en cuanto a las zonas peligrosas y oposición de clientes. Hecho que ha generado un cambio en los casos de las conexiones pendientes de instalación de medidor que tienen problemas a la instalación de medidores.

Suministros Cortados por Impago

En la red se tiene registrado 47 457 conexiones en el estado Cortados por Impago, mayor en 4 306 conexiones respecto al mes anterior, incremento presentado en cortes realizados a clientes con tarifa doméstica (los cierres en la tarifa comercial e industrial disminuyeron) y en mayor proporción en el Equipo Comercial Villa El Salvador. Por otro lado, las conexiones en el estado Baja Voluntaria registran 12 005 suministros, ligeramente menor en 14 conexiones respecto al mes pasado.



La cantidad de servicios cerrados y las no facturadas están inversamente relacionadas al indicador Conexiones Activas de Agua Potable, definido como las conexiones facturadas respecto al total de conexiones del catastro, este indicador al mes de agosto se encuentra en 95,5%.

Importes de Facturación Total

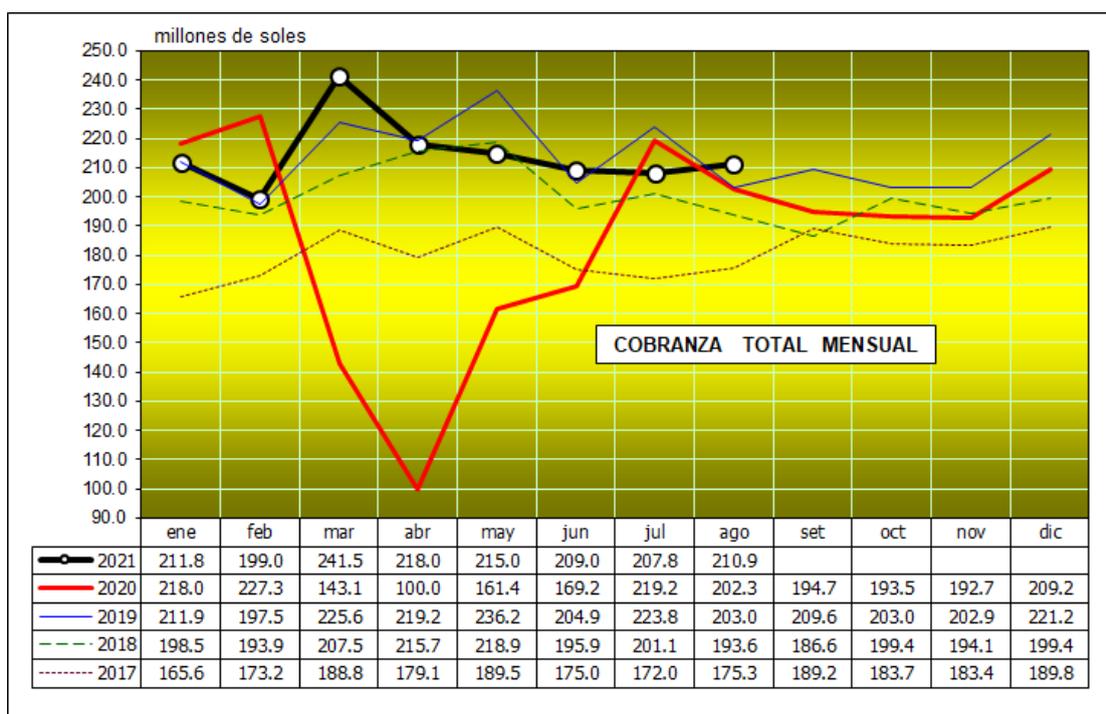
Los importes de facturación total que comprende además del agua potable y alcantarillado, otros rubros como el cargo fijo, moras, cierres y reaperturas, I.G.V., venta de conexiones, servicios colaterales, servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas y otros cargos, fue de S/ 196,2 millones de soles, con un aumento de S/ 22,3 millones de soles respecto al mes anterior, debido al volumen facturados y la disminución de las notas de créditos en el ESCE.

Comentarios de la Cobranza

En el presente mes se recaudó S/ 210,9 millones de soles, mayor en S/ 3,1 millones de soles en relación con el mes de julio, incremento presentado por los importes facturados por consumo de agua en los clientes con tarifa comercial e industrial. El monto recaudado se realiza a través de los bancos, centros de servicios de Sedapal, Oficinas de la compañía eléctrica ENEL, Western Unión y los agente recaudadores.

Evolución Mensual de la Cobranza

(Red y Fuente Propia)



Sobre los Saldos Deudores por Cobrar

Se tiene un total de S/ 482,5 millones de soles por cobrar de los usuarios de la red y de fuente propia, menor en S/ 13,2 millones de soles (2,7%) en relación con el mes anterior.

En el rango de hasta 2 meses deudores de antigüedad, con S/ 121,8 millones de soles, rango que presentó una disminución de 9,2% (S/ 12,4 millones de soles). A este rango corresponde la deuda normal hasta antes del corte del servicio, cabe mencionar que en este rango se incluye la facturación del mes actual, inclusive deudas aún no vencidas.

En el rango De 3 a más meses deudores, con S/ 360,7 millones de soles disminuyó en 0.2%. (S/ 0,9 millones de soles) por cobrar, compuesta por los clientes morosos y la cartera pesada,

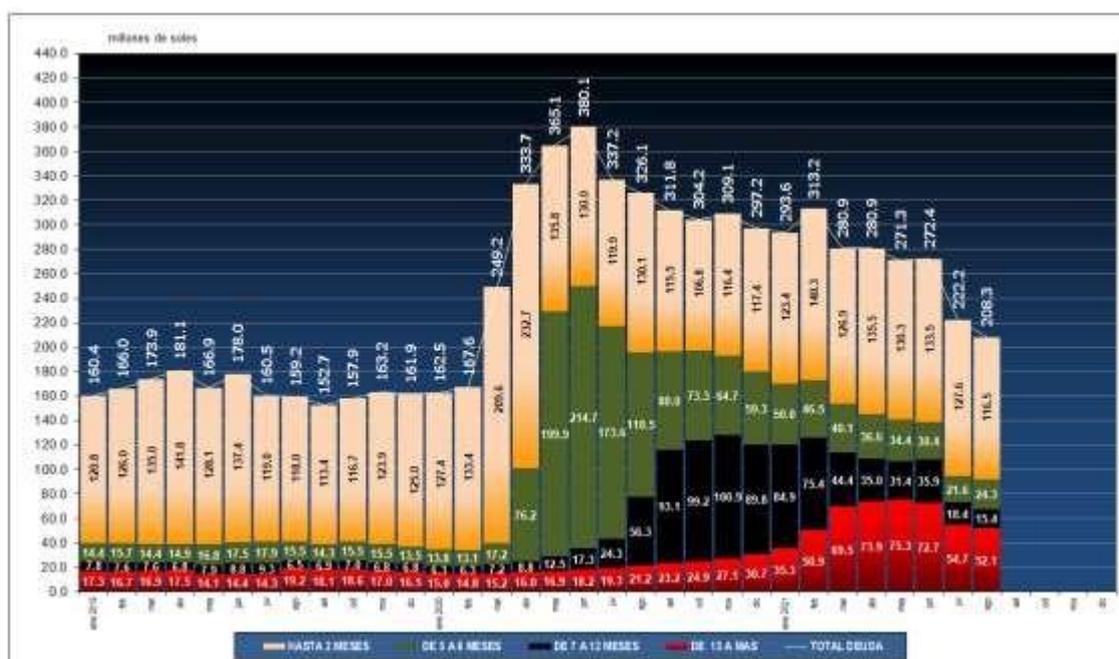
Desde el mes de febrero se reinició los cierres de servicios de agua y alcantarillado (Conforme la Resolución de Consejo Directivo No 039-2020-SUNASS-CD) ello ha contribuido a recuperar la cartera deudora.

Se continúa realizando acciones de requerimiento de pago a través de cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos y la realización de fraccionamiento de manera virtual y presencial para recuperar la cartera de deuda. El saldo deudor disminuyó por efecto de una mayor cobranza y los clientes que solicitaron fraccionamiento generalmente vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas.

DEUDAS POR COBRAR - POR ANTIGUEDAD DE MESES DEUDORES
TOTAL SEDAPAL
(en millones de soles)

RANGOS DE MESES DEUDORES	2021		VARIACION MENSUAL	
	JULIO	AGOSTO	IMPORTE	PORCENTUAL
TOTAL	495.718	482.478	-13.240	-2.7%
Uso de la Red	222.184	208.334	-13.850	-6.2%
Fuente Propia	273.534	274.144	0.609	0.2%
Hasta 2 meses	134.151	121.787	-12.363	-9.2%
Uso de la Red	127.563	116.524	-11.039	-8.7%
Fuente Propia	6.588	5.263	-1.324	-20.1%
De 3 a más meses	361.568	360.691	-0.877	-0.2%
Uso de la Red	94.621	91.810	-2.811	-3.0%
Fuente Propia	266.947	268.880	1.934	0.7%
De 3 a 6 meses	22.107	25.784	3.676	16.6%
Uso de la Red	21.592	24.305	2.713	12.6%
Fuente Propia	0.515	1.479	0.964	187.0%
De 7 a 12 meses	20.530	17.629	-2.900	-14.1%
Uso de la Red	18.360	15.386	-2.974	-16.2%
Fuente Propia	2.170	2.243	0.073	3.4%
De 13 a más meses	318.931	317.278	-1.653	-0.5%
Uso de la Red	54.669	52.119	-2.550	-4.7%
Fuente Propia	264.262	265.158	0.897	0.3%

Evolución Mensual de las Cuentas por Cobrar Comerciales – Uso de la Red
Año 2019 – 2021



Reclamos Comerciales

La **recepción** de reclamos en el mes de agosto asciende a 10 548 casos, principalmente por el medio virtual 4 477 casos, en persona 3 972 casos, telefónico 1 944 casos y escrito 155 casos, registrados principalmente en las tipologías por consumo medido.

Se **solucionó** en total 12 318 casos, de los cuales 8 490 casos se declararon infundados y fundados 3 828 casos, quedaron **pendientes** de solución 11 684 casos.

El indicador Días Promedio de Solución de Reclamos Comerciales fue de 27,8 días menor a la meta programada 32,2 días.



Nuestros clientes pueden realizar sus reclamos a través de la opción "reclamo comercial virtual" que se muestra en la página web de Sedapal.

Aspectos relacionados a las actividades de Marketing

a) Recibo de Cobranza

En el mes de agosto se continuó con la difusión, en la retira del recibo, del pago a través del código QR, alternativa que permite a los clientes pagar sus recibos sin salir de casa en forma sencilla y rápida desde su celular. En la tira del recibo se incluyó información para todos los clientes, sobre el recibo digital; para los clientes sin deuda, información sobre el cargo en cuenta y para los clientes con deuda información sobre el financiamiento que pueden realizar a través de la página web de Sedapal.



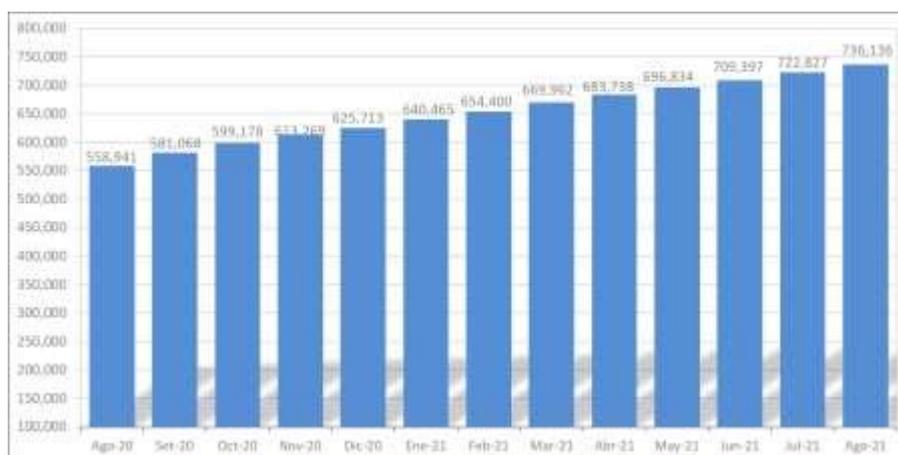
b) Planes y Programas de Marketing

- ✓ Difusión de la Oficina Virtual (Aquanet y Sedapal Móvil)

Producto de las acciones de difusión vía web y redes sociales 736 136 clientes ya están disfrutando de los servicios de la Oficina Virtual. En el mes de agosto se han incorporado 13 309 clientes.

De una manera fácil, rápida y segura las 24 horas del día, nuestros clientes consultan por la oficina virtual sus saldos, vencimientos e informarse de cortes de abastecimiento en su distrito.

Evolución de Afiliaciones a la Oficina Comercial Virtual - Aquanet

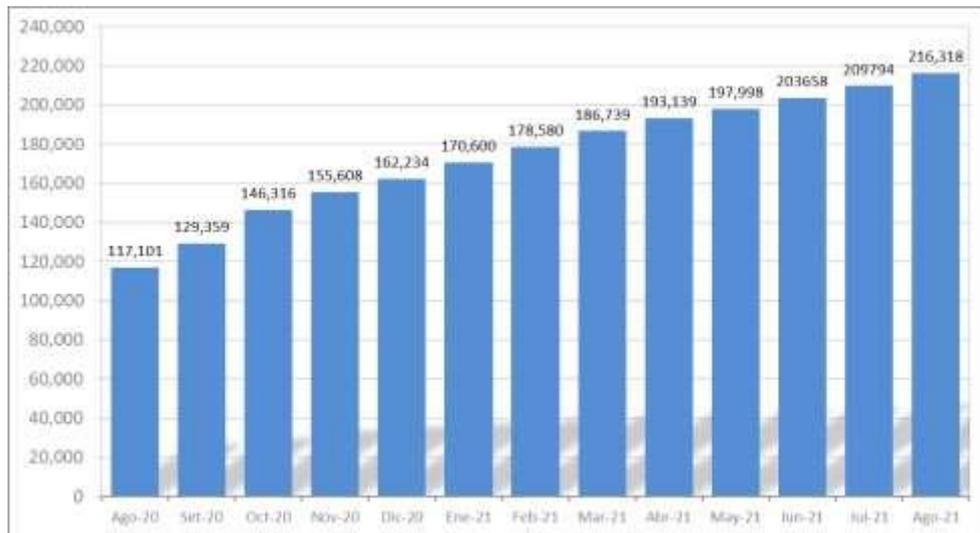


- ✓ Afiliación Virtual al Recibo Digital

Producto de la implementación del servicio virtual de afiliación vía web al recibo digital, que facilita el acceso al cliente a este servicio y como resultado de la difusión vía el recibo de agua, web y redes sociales en agosto tenemos 6 761 nuevos registros, lo que da un total 216 318 afiliaciones en lo que va del año.

El recibo digital se remite mensualmente al correo electrónico del cliente registrado.

Evolución de Afiliaciones al Recibo Digital



Nota: Los registros de afiliaciones indicados en el cuadro, contabilizan hasta dos cuentas de correo afiliadas a un mismo suministro.

✓ Distribución de Volantes

En el mes de agosto, se realizó la distribución de 1 613 580 volantes adjuntos a los recibos de agua de Sedapal, promocionando el pago de los servicios de agua y alcantarillado, mediante el código QR a través de las billeteras electrónicas.

sedapal
Paga tu recibo de agua sin salir de casa desde tu celular

Rápido
Seguro
Sin comisión

¿Cómo pagarlo?

- 1 Regresa a la billetera electrónica favorita.
- 2 Selecciona pagar con QR.
- 3 Escanea el código QR de tu recibo.
- 4 Verifica el monto.
- 5 Confirma el pago y listo!

¿Por qué pagar con QR?

- Evitas todo tipo de contacto.
- Sin salir de casa.
- Lo haces simple, rápido y seguro.

Escanea el código QR de tu recibo desde tu billetera electrónica favorita.

Síguenos en: [Social Media Icons]

✓ Elaboración de Piezas Promocionales

Mediante el Servicio de elaboración y provisión de elementos promocionales de programas y campañas Comerciales, durante el mes de agosto se desarrolló piezas promocionales para la campaña "Únete al cambio – Regístrate en Aquanet" que comprende: bolsas, caramelos, gorras, imantados, lapiceros, lápiz, llaveros, polos y posa vaso, las cuales se distribuyó en los Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales.



Aspectos relacionados a las actividades de Gestión del Contact Center

a) Atención Telefónica

Los indicadores de evaluación del servicio y plan de calidad del Servicio Integral de Respaldo de la Atención y Gestión del Contact Center Aquafono, durante el mes de agosto 2021 fueron:

Indicadores de Evaluación del Servicio	Julio 2021	Agosto 2021	Diferencia
Recepción de Llamadas telefónicas (%)	100,00	100,00	-
Llamadas atendidas por el grupo de gestores de servicio (%) (*)	84,85	88,55	3,70
Atención de Llamadas entrantes en un tiempo de espera no mayor a 20 segundos (%) (**)	100,00	100,00	-

(*) Llamadas que ingresan al grupo de gestores de servicio – Llamadas abandonadas.

(**) Llamadas atendidas antes de 20 segundos/ Llamadas atendidas.

Indicadores del Plan de Calidad	Julio 2021	Agosto 2021	Diferencia
Tiempo de conversación (seg.)	285	281	4,00
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	-
Llamadas colgadas por los clientes (%)	5,52	4,22	1,30

En agosto 2021 se efectuaron 361 491 atenciones, representando 0,33 % de disminución comparado con el mes anterior. Las atenciones por el IVR representan el 61,16% de las atenciones en el mes.

Atenciones		Cantidad	%
Atención por Gestores	Atención a clientes	140 214	38,79%
	Coordinaciones Internas	176	0,05%
Atenciones IVR	Consultas operativas	107 899	29,85%
	Consultas comerciales	113 202	31,32%
Total		361 491	100,00%

Cuadro de Comparación de las Atenciones de la línea 317-8000 – Aquafono

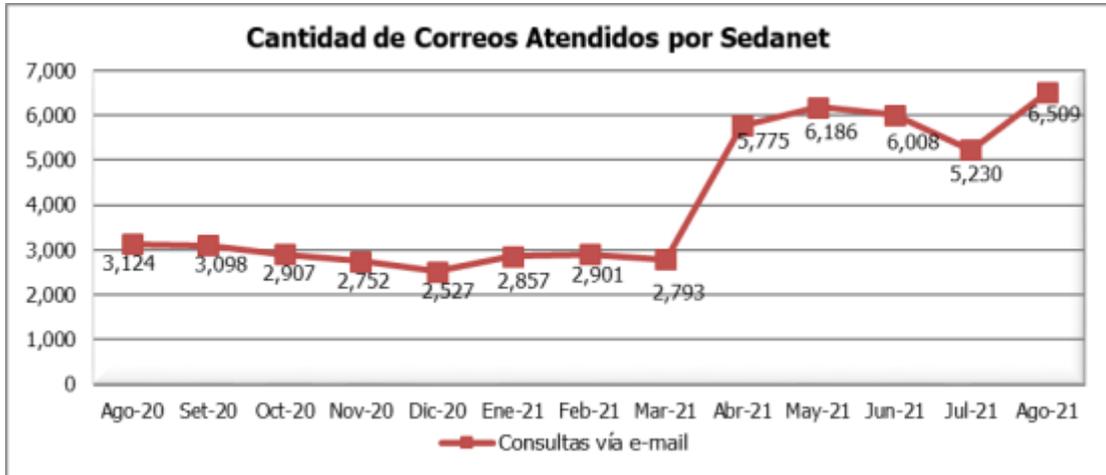
MES	ATENCION AUTOMATICA (IVR)		ATENCION PERSONALIZADA (ASESORES)		TOTAL
	CONSULTAS COMERCIALES	CONSULTAS OPERATIVAS	ATENCIÓN A CLIENTES	COORDINACIONES INTERNAS	
jul-20	646 033	178 977	173 456	136	998 602
ago-20	437 876	120 470	100 695	42	659 083
set-20	396 924	122 267	107 147	112	626 450
oct-20	385 421	124 409	105 061	87	614 978
nov-20	335 658	119 617	100 785	61	556 121
dic-20	299 237	106 833	107 163	79	513 312
ene-21	111 970	65 468	115 575	95	293 108
feb-21	103 276	77 530	113 478	121	294 405
mar-21	147 076	121 473	143 376	120	412 045
abr-21	131 921	108 909	127 648	133	368 611
may-21	114 331	74 627	120 677	110	309 745
jun-21	119 018	100 773	130 760	169	350 720
jul-21	116 488	110 894	135 186	127	362 695
ago-21	113 202	107 899	140 214	176	361 491

En agosto 2021 ingresaron 425 198 llamadas, representado 2,01 % de disminución comparado con el mes anterior.



b) Correo Institucional de Sedapal (Sedanet)

El servicio Sedanet ha recibido 6 509 correos, no se recibieron correos Spam y se absolvieron 6 509 consultas de los usuarios.



c) Denuncias: Aquafono 317 8000 / Central de Denuncias 0 800 16300

Se registraron 107 denuncias, de las cuales 87 corresponden a conexiones clandestinas, 8 a reaperturas clandestinas y 12 a denuncias diversas, las mismas que se derivaron a los Centros de Servicios para su atención.



d) Actividad de Canales Digitales

En agosto 2021 se ha registrado los siguientes indicadores en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y Youtube en la que participa Sedapal.

Atención de redes sociales	Agosto 2021
Horario de atención 24 x7 x 365	100,00%
Nivel de servicio en redes sociales	97,97%

Asimismo, se detalla la actividad registrada en el mes de agosto 2021 en redes sociales:

d1) Twitter

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Agosto 2021	740	126 242

d2) Facebook

Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Agosto 2021	1 830	397 744

d3) Instagram

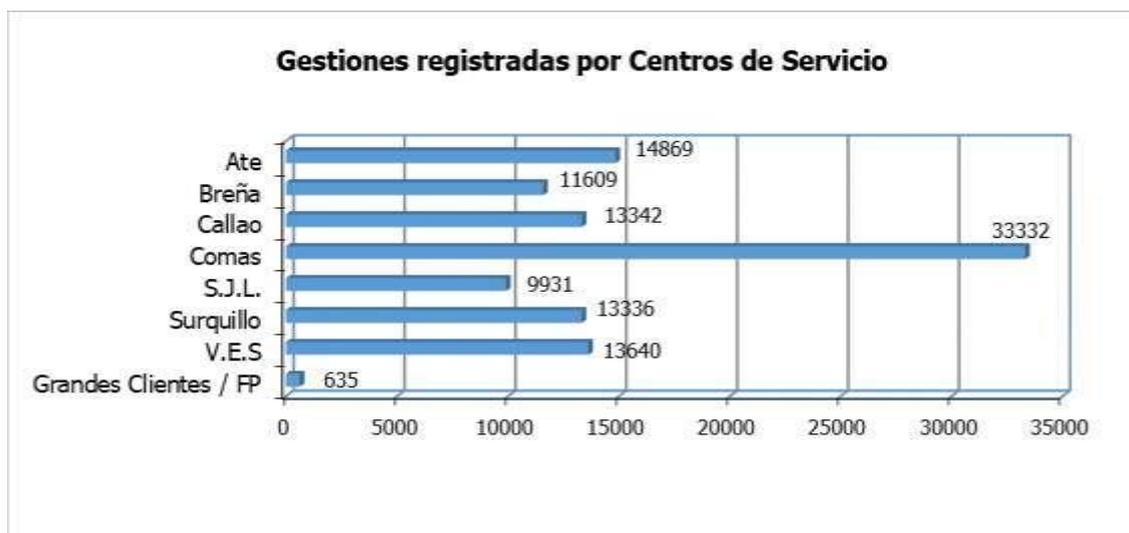
Mes	Nuevos Seguidores	Seguidores a la fecha
Agosto 2021	135	10 825

d4) YouTube

Mes	Nuevos Suscriptores	Suscriptores a la fecha
Agosto 2021	70	1 660

e) Sistema de Registro de Contactos (CRM)

El Centro de Contactos Aquafono registró en agosto de 2021 un total de 110 694 gestiones (interacciones) con el cliente sirviendo de base para efectuar el seguimiento de consultas, requerimientos, solicitudes de atención o denuncias registradas en los diferentes canales de atención del Centro de Contactos, permitiendo de esta manera optimizar la relación con el cliente.



Notas:

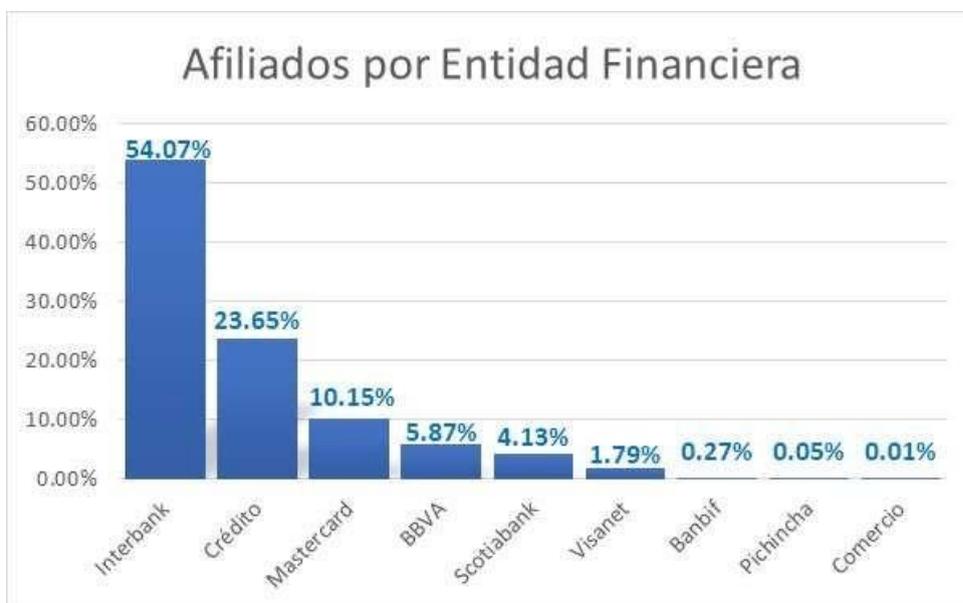
- Una llamada puede tener una o más interacciones
- Sólo considera clientes que se identificaron con número de suministro

Afiliaciones al Sistema de Cargo en Cuenta.

Al mes de agosto 2021, Sedapal cuenta con 71 492 clientes afiliados a este sistema de pago, siendo la distribución por oficinas comerciales la siguiente:



Por Entidad Financiera se distribuyen de la siguiente manera:



Durante el mes de agosto, se observa un incremento del 1% en la cantidad de suministros afiliados al sistema de pago cargo en cuenta con respecto al mes anterior.



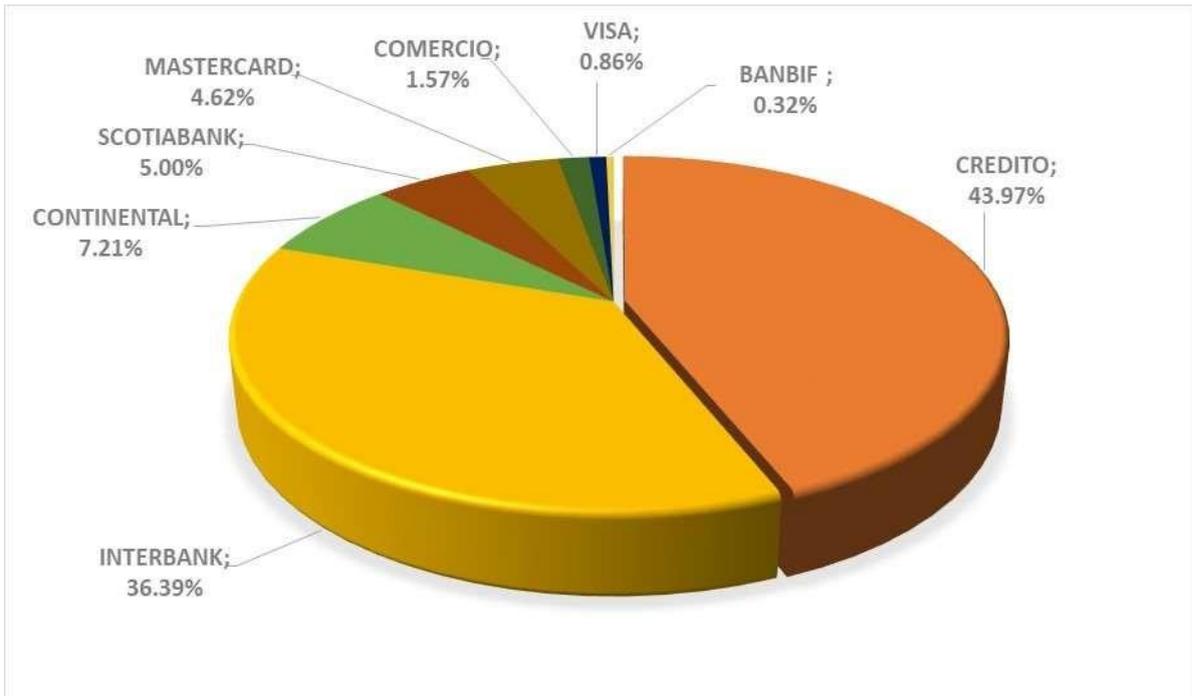
Recaudación por Centro Autorizado de Cobranza

Al mes de agosto, se observa que la mayor recaudación es a través de los Bancos afiliados a Sedapal con un 82,50%, en el cual se incluye al sistema de cargo en cuenta (canal adicional de los bancos afiliados), la recaudación a través de las oficinas de pago de Sedapal fue de 9,69%, en entidades comerciales 7,53% y el pago con tarjetas electrónicas 0,28%.



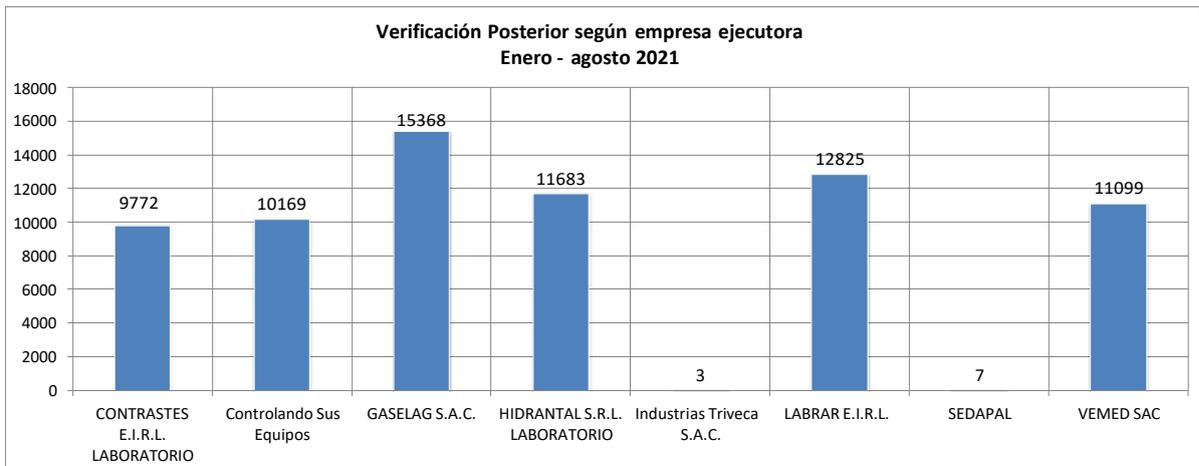
La distribución de la recaudación por transacciones en el sistema cargo en cuenta por entidad bancaria al mes de agosto, se aprecia a continuación. Cabe indicar que, 43,97% de las transacciones las realiza el Banco de Crédito, seguido del banco Interbank con 36,39%:

Recaudación en cargo en cuenta por Entidad Bancaria



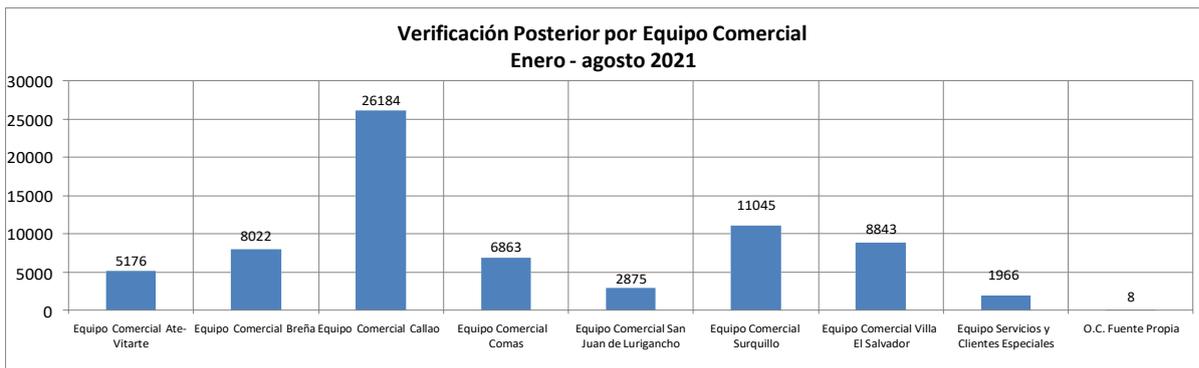
Actividades relacionadas al Organismo de Inspección de Medidores de agua Potable

Resultados y avance de las Verificaciones Posteriores realizadas durante el periodo enero – agosto de 2021 y registradas en el OPEN-SGC por los Equipos Comerciales y el Equipo Gestión Comercial y Micromedición (EGCM), realizadas por las Unidades de Verificación Metrológicas (UVM) autorizadas por INACAL.



Nota:

- En febrero 2020 se retiró la UVM (METROIL S.A.C.)
- En mayo 2021 se incorporó la UVM Industrias Triveca SAC



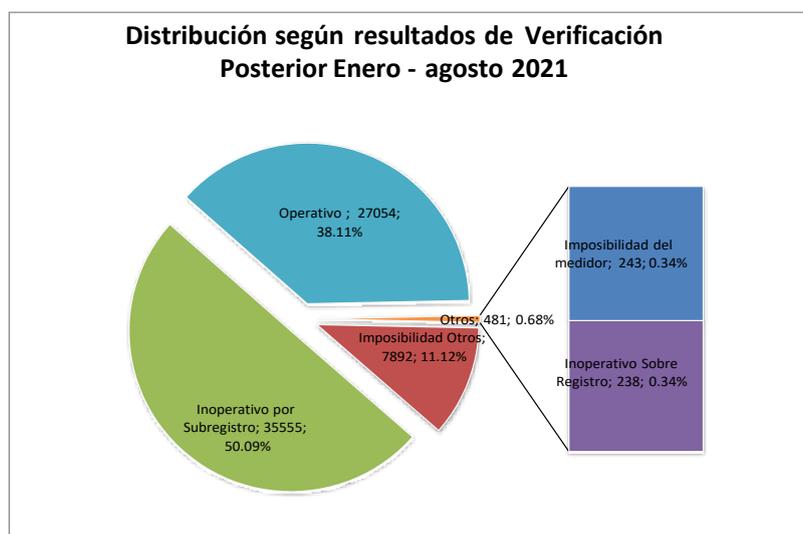
Total Verificación Posterior realizadas, setiembre 2020 a agosto 2021



**RESULTADOS DE VERIFICACIONES POSTERIORES, SEGÚN EQUIPO COMERCIAL
PERIODO ENERO – AGOSTO 2021**

Cuenta de suministro	Etiquetas de fila								
	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Total general
Imposibilidad Medidor Vandalizado	14	10	26	114	16	11	20	23	234
Equipo Comercial Ate-Vitarte	2		7	2	4	5	1	2	23
Equipo Comercial Breña	1		5				1	4	11
Equipo Comercial Callao	10		2	1	7		3	1	24
Equipo Comercial Comas			5	106	4		3	11	129
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho						1		4	5
Equipo Comercial Surquillo		10	2	3	1	4	3		23
Equipo Comercial Villa El Salvador			4	1		1	8	1	15
Equipo Servicios y Clientes Especiales				1			1		2
O.C. Fuente Propia	1		1						2
Imposibilidad Otros	1248	254	961	1019	1489	1027	941	953	7892
Equipo Comercial Ate-Vitarte	37	4	87	44	145	141	74	84	616
Equipo Comercial Breña	63	17	388	139	176	119	172	179	1253
Equipo Comercial Callao	1065	3	194	387	621	299	262	236	3067
Equipo Comercial Comas	16	20	55	305	222	111	90	202	1021
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	5	39	13	24	46	114	26	96	363
Equipo Comercial Surquillo	3	155	140	81	110	99	162	2	752
Equipo Comercial Villa El Salvador		3	47	18	156	126	117	109	576
Equipo Servicios y Clientes Especiales	59	13	37	21	13	17	38	45	243
O.C. Fuente Propia						1			1
Inoperativo por Subregistro	3564	1713	6388	4865	5484	4911	4317	4313	35555
Equipo Comercial Ate-Vitarte	188	66	493	375	463	856	407	467	3315
Equipo Comercial Breña	277	88	2219	504	443	433	728	422	5114
Equipo Comercial Callao	2852	27	951	1190	2020	1145	492	668	9345
Equipo Comercial Comas	57	55	199	723	339	690	819	765	3647
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	24	333	95	217	163	411	62	453	1758
Equipo Comercial Surquillo	49	1104	1394	1215	1417	493	498	40	6210
Equipo Comercial Villa El Salvador	10	14	742	468	606	787	1153	1464	5244
Equipo Servicios y Clientes Especiales	106	26	295	173	33	96	158	34	921
O.C. Fuente Propia	1								1
Inoperativo Sobre Registro	52	17	14	25	23	51	29	27	238
Equipo Comercial Ate-Vitarte		1		1	2	4		1	9
Equipo Comercial Breña		2	4	1	1	3		2	13
Equipo Comercial Callao	43		3	6	7	19	7	13	98
Equipo Comercial Comas	2		1	8	3	8	6	6	34
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho		2		1	4	1		1	9
Equipo Comercial Surquillo	3	11	3	7	3	9	8	1	45
Equipo Comercial Villa El Salvador	2		2		3	3	3	3	16
Equipo Servicios y Clientes Especiales	2	1	1	1		4	5		14
Operativo (+ - 4 + - 10)	3337	1125	2920	3163	5607	4073	3633	3196	27054
Equipo Comercial Ate-Vitarte	58	38	173	193	256	225	130	140	1213
Equipo Comercial Breña	69	25	525	266	158	180	221	187	1631
Equipo Comercial Callao	3082	13	878	1204	3482	1902	1622	1461	13644
Equipo Comercial Comas	27	27	103	560	289	323	344	358	2031
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	5	158	153	59	128	118	17	102	740
Equipo Comercial Surquillo	25	814	637	622	764	693	438	22	4015
Equipo Comercial Villa El Salvador	10	18	253	129	504	522	694	860	2990
Equipo Servicios y Clientes Especiales	61	32	194	130	26	110	167	66	786
O.C. Fuente Propia			4						4
Imposibilidad Medidor con visor opaco que imposibilita lect			4	2	1	2			9
Equipo Comercial Callao			4	1	1				6
Equipo Comercial Comas				1					1
Equipo Comercial Villa El Salvador						2			2
Total general	8215	3119	10313	9188	12620	10075	8940	8512	70982

Fuente: Módulo de contrastación de medidores OPEN – SGC - Elaboración propia



VERIFICACIONES POSTERIORES EN LABORATORIO, SEGÚN TIPO POR EQUIPO COMERCIAL PERIODO ENERO – AGOSTO 2021

Tipo/ Equipo	Oficio	Reclamo	Total general
Equipo Comercial Ate-Vitarte	4147	1029	5176
Equipo Comercial Breña	7577	445	8022
Equipo Comercial Callao	25914	270	26184
Equipo Comercial Comas	6153	710	6863
Equipo Comercial San Juan de Lurigancho	2627	248	2875
Equipo Comercial Surquillo	10465	580	11045
Equipo Comercial Villa El Salvador	8606	237	8843
Equipo Servicios y Clientes Especiales	1929	37	1966
O.C. Fuente Propia	8		8
Total general	67426	3556	70982

Nota: Desde mayo de 2015, no se realizan Verificaciones posteriores en campo.

Lo que se informa para los fines pertinentes.

Atentamente,

Christian Gonzales Herrera
Gerente Comercial

cc: EGI/EC-C/EC-Ca/EC-B/EC-AV/EC-SJL/EC-VES/EC-S/ESCE/EGCM