



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

Aquí nos ilumina,
un Sol que no declina
El Sol que alumbra
las nuevas victorias
RUBÉN DARÍO

40
2019

INFORME DE INSPECCIÓN ECONÓMICA RESIDENCIAL VALLE VERDE, MUNICIPIO DE MANAGUA, DEPARTAMENTO DE MANAGUA.



*Vamos
Adelante!*
CON FE Y
ESPERANZA!

Elaborado por: Ing. Mirabel Calero.

Revisado: Lic. Cristel Tinoco.

Departamento de Tarifas

INAA-Ente Regulador

Septiembre 2019.



CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados

PBX: 2266-8444, 22668451 E-MAIL: pres.ejinaa@inaa.gob.ni WEB: www.inaa.gob.ni Apto. 1084



Índice

I. Introducción.....	3
II. Objetivo:	3
III. Aspectos legales sobre la prestación de los Servicios de AP y AS.	3
IV. Aspectos Económicos y Tarifarios.	4
4.1 Gestión Comercial.....	4
4.1.1 Facturación.....	4
4.1.2 Gestión de Cobro.....	5
4.2 Tarifas.....	5
4.2.1 Aplicación de tarifas.....	5
4.2.2 Estudios Tarifarios.....	6
V. Satisfacción de los usuarios.....	6
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	7
6.1 Conclusiones.....	7
6.2 Recomendaciones.....	7

Participantes:

- **Por INAA:** Ing. Mirabel Calero.
- Dpto. de Tarifas.
- **POR SAVESA:** Lic. Jorge Palacios.
- Administrador.

I. Introducción.

El 30 de julio de 2019, el INAA a través de sus Departamentos de Fiscalización, Tarifas y Jurídico, efectuó inspección en la Urbanización Valle Verde, la cual brinda los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a los residentes del proyecto.

La visita se realizó con el objetivo de ejercer control y regulación sobre la empresa SAVESA, ya que desde la aprobación de su Licencia de Operación en el año 2017, no han remitido al INAA su información comercial y operativa, así mismo no han efectuados los pagos correspondientes a la tasa de regulación del 3% sobre la facturación bruta mensual.

Para esto, se visitaron las oficinas de la empresa y el área de prestación del servicio, y en el presente informe se exponen los resultados de la inspección.

II. Objetivo:

- Verificar la calidad de la prestación del servicio que brinda la empresa.
- Comprobar la veracidad de la información proporcionada por la empresa, en reunión que se sostuvo con el representante legal.

III. Aspectos legales sobre la prestación de los Servicios de AP y AS.

El INAA está facultado por la Ley General de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (297) y por la Ley de Reformas a la Ley Orgánica del INAA (275) y sus reglamentos, para regular la prestación de los servicios de AP y AS. Para el caso que nos ocupa, el INAA ejerce por ley entre otras funciones, las siguientes:



- Ser el Ente Regulador de la prestación de servicios de AP y AS.
- Aprobar, fijar y fiscalizar la aplicación correcta de las tarifas de conformidad a lo establecido por la legislación vigente.
- Inspeccionar, fiscalizar y controlar los servicios, instalaciones y construcciones de las concesionarias.
- Velar por los derechos de las y los consumidores.

IV. Aspectos Económicos y Tarifarios.

4.1 Gestión Comercial.

SAVESA cuenta con oficinas ubicadas contiguo a la PTAR del residencial, estas funcionan para cobro y facturación de la empresa, pero toda la información administrativa se lleva directamente en las oficinas centrales de Lacayo Fiallos.

Para la administración y operación de los sistemas de AP y AS cuentan con 6 personas, un Administrador, una ejecutiva de Atención al Cliente encargada de cobro y facturación, dos Operadores del Pozo de AP y dos Operadores de la PTAR.

4.1.1 Facturación.

Durante la visita se pudo constatar que la empresa no cuenta con un sistema para generar las facturas, ya que después de levantadas las lecturas en cada uno de los medidores, se digita la información de clientes y consumos en una hoja de Excel donde son trabajados de forma manual.

A pesar de que la empresa que presta el servicio es SAVESA, quien genera las facturas por los servicios de AP y AS es Servicios de Agua S.A. (SASA), escenario que se repite con las facturas de la empresa



SASASA. Esta situación se debe a que las tres empresas forman parte del Grupo Lacayo Fiallos, y estos designaron un único administrador para las empresas.

SAVESA emite sus facturas mensualmente con las lecturas del mes que recién termina, facturas que son entregadas en las viviendas de los usuarios los primeros diez días del mes siguiente, lo que se considera una gestión eficiente.

4.1.2 Gestión de Cobro

A junio 2019, la empresa registra una cobranza del 100% (recaudación sobre la facturación corriente), lo que denota muy buena gestión de cobro. Para evitar cortes y reconexiones, SAVESA notifica al usuario con una sola factura vencida, y da un plazo de 15 días a partir de la fecha de notificación para efectuar el pago correspondiente, dicho pago se realiza directamente en las oficinas de SAVESA.

4.2 Tarifas.

4.2.1 Aplicación de tarifas.

Durante la inspección, se tuvo acceso a la factura de un usuario constatando que la empresa está aplicando una tarifa de C\$8.50/m³ de AP y C\$6.9/m³ de AS para todos los rangos, en la factura no se aplica ningún cargo fijo. **Ver imagen 1.**

Se procedió a calcular la factura del usuario con las tarifas aprobadas por INAA, resultando en un monto de C\$ 482.76 para un consumo de 32 m³, arrojando una diferencia entre lo cobrado por SAVESA y lo aprobado por INAA de C\$ 33.96.

Imagen 1. Factura usuario SAVESA

SERVICIOS DE AGUA S.A S.A.						No FACTURA : 190600740		SERVICIOS DE AGUA S.A S.A.	
NOMBRE DEL USUARIO : Jorge Torrez						NoCUESTA 900 - 1 - 4 - 1		No FACTURA : 190600740	
DIRECCION: Residencial Valle verde D-01						FECHA DE EMISION 30/6/2019		TARIFA 5	
						MES CONTABLE JUN / 19		Jorge Torrez	
						PERIODO DE LECTURA		PERIODO DE LECTURA	
LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	UM	CONSUMO ACTUAL	TARIFA	NoMEDIDOR	DESDE 30/05/2019	HASTA 30/06/2019	DESDE 30/05/2019	HASTA 30/06/2019
100.00	68.00	M ³	32.00	5					
CONCEPTO DE FACTURACION						VALOR A PAGAR			
CONSUMO DE AGUA						272.00			
ALCANTARILLADO SANITARIO						176.80			
TOTAL						448.80			
UNICO : 2960						PAGAR ANTES DE 15/07/2019		PAGAR ANTES DE 15/07/2019	
servicios de Agua S.A N° RUC 150704 - 9024						Página : 112		MES CONTABLE JUN / 19	
						CLIENTE		SASA	

4.2.2 Estudios Tarifarios.

El último estudio revisado por el INAA data de febrero 2017, en dicho estudio se determinaron tarifas por un cargo fijo mensual de C\$9.80/mes, un cargo variable de AP en C\$ 8.30/m³ y C\$ 8.10/m³ para el AS. Ver tabla 1.

Tabla 1: Tarifas aprobadas SAVESA.

Tarifas de agua potable y alcantarillado sanitario en urbanización VALLE VERDE (En Córdobas de Diciembre 2016)

Rangos	Cargo Fijo C\$/mes/ conexión	Cargo Variable AP C\$/m ³	Cargo Variable AS C\$/m ³
0 a más	9.80	8.30	8.10

V. Satisfacción de los usuarios.

Durante la inspección, se entrevistó a cuatro usuarios del residencial sobre la calidad del servicio que reciben y el costo del mismo, quienes manifestaron no estar satisfechos con el servicio que brinda la empresa, por las siguientes razones:



- La calidad del agua no es buena y se ven obligados a comprar agua purificada para su consumo.
- La presión del agua es baja en todo el residencial
- No están de acuerdo con el pago de los servicios que aplica SAVESA, porque les parece muy costoso.

VI. Conclusiones y Recomendaciones.

6.1 Conclusiones

- La prestación del servicio es buena, con una continuidad de 24 horas diarias.
- Se están aplicando tarifas inferiores a las autorizadas por INAA.
- Los usuarios no están satisfechos con la calidad, presión y cobro por el servicio de agua.

6.2 Recomendaciones.

- SAVESA debe enviar de forma mensual al INAA, la información comercial y operativa de la empresa.
- La empresa debe efectuar los pagos correspondientes a la tasa de regulación del 3% sobre la facturación bruta mensual, el cual está incluido en la tarifa aprobada para el cobro de los servicios de AP y AS.
- Se debe instalar en las oficinas de la empresa, un sistema de facturación independiente para los servicios de AP y AS, el cual permita así mismo registrar las lecturas, consumos y número de usuarios.

Vamos Adelante!
**CON FE Y
ESPERANZA!**