



**GERENCIA COMERCIAL**

RGG N° 145-2019-GG/  
EPS MOQUEGUA S.A.

**CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON  
MICROMEDICIÓN**

FECHA: 20/06/2019

**DIRECTIVA N° 007-2019-GG/EPS MOQUEGUA S.A.**

## **CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN**



Resolución de Gerencia General N° 145-2019-GG/EPS MOQUEGUA S.A.



MOQUEGUA, 2019

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 145 -2019-GG/EPS MOQUEGUA SA.

Moquegua, 20 de Junio de 2019

VISTO;

El Informe N° 031-2019-GC/EPS MOQUEGUA SA, sobre Aprobación de Directiva N° 07 "CONTROL DE CONSUMOS ATIPIICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICION";

CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A., es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajo los alcances de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada por Dec. Leg. 1280 y su Reglamento aprobado por D.S. N° 019-2017- VIVIENDA, sus modificatorias y normatividad del sector; con aplicación supletoria de la Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades -; sujeta a sus propios Estatutos, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia. La EPS MOQUEGUA S.A. actualmente, se encuentra bajo el Régimen de Apoyo Transitorio – RAT a cargo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, conforme a lo dispuesto en la RCD N° 002-2014-OTASS/CD ratificado por RM N° 021-2015-VIVIENDA.

Que, estando al Informe N° 031-2019-GC/EPS MOQUEGUA SA, la Gerencia Comercial, solicita se emita acto resolutorio para la aprobación de la Directiva de CONTROL DE CONSUMOS ATIPIICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN, conforme al modelo estandarizado remitido por OTASS.

Que, la referida directiva tiene como objetivo establecer los procedimientos para el control de la facturación basada en diferencia de lectura, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.

Que, es necesario precisar que en nuestra empresa, en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 2015 previsto para la Gerencia Comercial, se encuentra también regulado el procedimiento de Atípicos, que está bajo la responsabilidad la Oficina de Comercialización, en ese sentido, la presente Directiva será complementaria a lo establecido en el SGC y las propias normas de SUNASS al respecto.

Que, estando a las facultades conferidas en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF, con los V° B° de la Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Unidad de Planeamiento y Gestión y Unidad de Asesoría Legal,

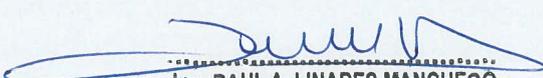
SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR la Directiva N° 07-2019-EPS MOQUEGUA SA, denominada **DIRECTIVA "CONTROL DE CONSUMOS ATIPIICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICION"**, la misma que aparece del Anexo adjunto que forma parte de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Disponer el cumplimiento de la presente Directiva a las oficinas correspondientes de la Gerencia Comercial, siendo su aplicación complementaria al procedimiento previsto en el SGC ISO 9001 2015.

**ARTICULO TERCERO:** Encargar a la Asistente de Gerencia General, la notificación con la presente a la Gerencia Comercial y demás órganos que correspondan.

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.**



Ing. RAUL A. LINARES MANCHEGO  
(e) GERENCIA GENERAL.  
COORDINADOR OTASS - RAT  
E.P.S. MOQUEGUA S.A.

	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N°145-2019-GG/ EPS MOQUEGUA S.A.
	<b>CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN</b>	FECHA: 20/06/2019

## I. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el control de la facturación basada en diferencia de lectura, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.

## II. FINALIDAD

Identificar a los usuarios con consumos atípicos y descartar posibles deficiencias en la lectura o presencia de factores distorsionantes del registro de consumos, garantizando al usuario una correcta medición y facturación de sus consumos por el servicio de agua potable y alcantarillado.

## III. BASE LEGAL



- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, y modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Resolución N° 001-2013-SUNASS-TRASS/LINEAMIENTOS, aprueban documento denominado "Lineamientos Resolutivos del TRASS, 2013"



## IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva, son de aplicación obligatoria del personal de la Gerencia Comercial de la EPS MOQUEGUA S.A., cuando en el ejercicio de sus funciones realicen el control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas.

Este régimen, solo se aplica respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificados en la Clase Residencial (Categoría Social y Doméstica) y predios de uso

	<b>GERENCIA COMERCIAL</b>	RGG N° 145-2019-GG/ EPS MOQUEGUA S.A.
	<b>CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN</b>	FECHA: 20/06/2019

Mixto; este último supuesto concordante con el Lineamiento 7<sup>1</sup> aprobado por la Resolución N° 001-2013-SUNASS-TRASS-LINEAMIENTOS.

## V. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1 Definiciones

- **Consumo atípico:** O la diferencia de lectura atípica, es aquella que supera en más del 100% al promedio histórico del consumo del usuario y que es igual o mayor a dos (2) asignaciones de consumo
- **Control de consumos atípicos:** Es un procedimiento ex ante efectuado por cuenta de la Empresa Prestadora antes de la emisión de la facturación y fuera de un procedimiento de reclamo.
- **Crítica de lecturas:** Proceso mediante el cual se identifican y determinan los predios con consumos atípicos.
- **Factores distorsionantes:** Referidos a fugas internas, si se producen al interior del predio, y externas, si se producen fuera de éste, que alteran el regular registro de consumo.
- **Predios de uso mixto:** Aquellos en que coexisten unidades de uso residencial con unidades de uso no residencial, en concordancia con el Lineamiento 7 aprobado por la Resolución N° 001-2013-SUNASS-TRASS-LINEAMIENTOS.
- **Promedio Histórico de Consumos (PHC):** Es el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de un (1) año. Dicho promedio calculado se empleará durante los meses en que subsista el régimen de PHC, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- **Unidad de Uso:** Constituye una unidad de uso, el predio o sección del predio (espacio físico) destinado a actividad económica independiente, que cuente con punto de agua y/o punto de desagüe, cuyo uso se realice con autonomía de otras secciones. Asimismo, se considerará como unidad de uso aquellos predios a los que el servicio de agua potable y/o alcantarillado se les preste fuera de sus viviendas en calidad de "servicio común".

Las Unidades de Uso cuentan con una clasificación que se utiliza para: i) la aplicación de las tarifas establecidas para cada categoría de usuario (doméstico, social, comercial, industrial o estatal), ii) determinar los volúmenes a facturar, en caso la conexión no cuente con medidor de consumo.

<sup>1</sup> Si un usuario reclama por consumo elevado en predios de uso mixto, el Tribunal considera que bastará que exista en el predio una (1) unidad de uso residencial coexistiendo con unidades de uso no residencial, para que el control de consumo atípico resulte aplicable, debiendo computarse todas ellas (residenciales y no residenciales) para efectos de la configuración del consumo atípico, caso en el cual el procedimiento de control respectivo se actuará respecto de todas las unidades de uso servidas por la conexión.



## GERENCIA COMERCIAL

RGG N°145-2019-GG/  
EPS MOQUEGUA S.A.

### CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN

FECHA: 20/06/2019

- **Unidades de Uso de Clase Residencial:** Aquellas regularmente utilizadas como viviendas o casa-habitación. La clase residencial comprende dos categorías: i) Doméstica y ii) Social.
  - i) **Categoría Doméstica:** Las casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación, en forma permanente y sin fines de lucro. En estos casos, el uso del agua potable es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias.
  - ii) **Categoría Social:** Aquellas unidades de uso en las que: (i) se desarrollen programas y actividades de servicio social, tales como: Clubes de Madres, Comités de Vaso de Leche, Comedores Populares, Programas No Estandarizados de Educación Inicial (PRONOEI) y otros de similares características. (ii) se albergan personas en situación de abandono o en extrema pobreza. Adicionalmente, están comprendidas dentro de esta categoría: los solares, callejones y quintas abastecidas mediante un servicio común, piletas públicas, así como los cuarteles del Cuerpo General de Bomberos.
- **Usuario:** Persona Natural o Jurídica, que por razón de estipulación contractual o de posesión, hace uso legal del suministro correspondiente.
- **Volumen a facturar por Agua Potable (VAF):**  
La determinación del volumen a facturar por Agua Potable, se efectúa mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo.



## VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 6.1 Determinación de consumos atípicos

La EPS MOQUEGUA S.A. realiza un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.

Después del proceso de toma lecturas, se ejecuta la crítica de lecturas, mediante la cual se identifican y determinan los usuarios con consumos atípicos, a quienes se les aplica la presente Directiva.

Ante una diferencia de lecturas atípica, la aplicación del régimen de facturación por diferencia de lecturas debe sustentarse en un informe operacional, toda vez que la facturación de un consumo atípico requiere de un comportamiento especial, debiendo acreditarse mediante los medios probatorios correspondientes que es justificada la permanencia del régimen de facturación por diferencia de lecturas.

En tal sentido la Oficina de Comercialización a través del Área de Micromedición de la Gerencia Comercial, debe llevar un registro – padrón - de las facturaciones atípicas y elaborar un informe operacional correspondiente, incluyendo las acciones dispuestas sobre el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.



## GERENCIA COMERCIAL

RGG N°145-2019-GG/  
EPS MOQUEGUA S.A.

### CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN

FECHA: 20/06/2019

El informe operacional que sustenta la aplicación del régimen de facturación por diferencia de lecturas, debe contener todas las actuaciones llevadas a cabo con motivo de una facturación atípica (relectura e inspecciones), además debe estar acompañado por sus correspondientes medios probatorios. Estos medios probatorios deben ser pertinentes, así como consistentes y coherentes con el Informe mencionado anteriormente y con los demás documentos del expediente, y no deben presentar enmendaduras o alteraciones.

El informe operacional debe contener como mínimo con los siguientes documentos:

- El padrón de consumos atípicos (Clase Residencial y predios de uso Mixto)
- Actas de inspección interna (Formato N°05 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento)
- Actas de inspección externa (Formato N°06 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento)
- Notificaciones (Formato N°10 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento)
- Histórico de lecturas.
- Y otros necesarios.

Las acciones operativas realizadas y el informe operacional elaborado, podrán ser utilizados como medios probatorios en los procedimientos de reclamos que se originen.



## 6.2 Procedimiento: Control de Consumos Atípicos

El procedimiento está a cargo de la Gerencia Comercial a través de la Oficina de Comercialización y el Área de Micromedición:



N°	Actividad	Procedimiento
001	Crítica de lecturas	a) Identificar lecturas atípicas.
		b) Verificar si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, la lectura deberá ser corregida antes de generar el proceso de facturación.
002	Padrón de consumos atípicos	c) Generar un padrón de usuarios con consumos atípicos.
003	Verificación de consumos atípicos en campo	d) En caso de no existir error en la toma lectura, la Empresa Prestadora en un plazo de cinco (5) días hábiles de conocido el hecho, debe descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.
		e) Realizar inspección interna y externa, y notificación, otorgando al usuario, de ser el caso, un plazo no mayor de quince (15) días calendario para la reparación de las fugas no visible, plazo en el cual se realiza una verificación por parte la EPS.

**GERENCIA COMERCIAL**RGG N°145-2019-GG/  
EPS MOQUEGUA S.A.**CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON  
MICROMEDICIÓN**

FECHA: 20/06/2019

		f) De no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se factura dicho mes por el valor correspondiente al PHC aplicable.
		g) En caso que la inspección interna no pueda realizarse por causa atribuible al titular de la conexión o al usuario, la Empresa Prestadora factura lo indicado por la diferencia de lecturas.
004	Análisis de consumos atípicos	h) De existir fuga visible a través de los puntos de salida de agua del predio, se factura por diferencia de lecturas.
		i) De haberse reparado las fugas no visibles, los consumos afectados por dichas fugas deben facturarse según el PHC.
		j) De persistir la existencia de fugas no visibles, la empresa prestadora factura según la diferencia de lecturas.
		k) De no revelarse la existencia de fugas, la Empresa Prestadora procede a facturar por el PHC por una sola vez cada doce (12) meses y como máximo por dos (2) meses consecutivos. Con posterioridad al último mes configurado como atípico, la empresa prestadora facturará según la diferencia de lecturas del medidor, de ser el caso el caso. El cómputo del periodo de doce (12) meses se inicia incluyendo el primer mes en el que se configuró el consumo atípico.

**VII. RESPONSABILIDADES**

El personal de la Gerencia Comercial, es responsable del fiel cumplimiento de la presente Directiva, en el marco de sus competencias.

**VIII. ANEXOS**

- Formato N° 5 Resumen del Acta Interna (Formato N° 05 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento)
- Formato N° 6 Resumen del Acta Externa (Formato N° 06 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento)
- Formato N° 10 Notificación (Formato N° 10 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento)



**GERENCIA COMERCIAL**

RGG N°145-2019-GG/  
EPS MOQUEGUA S.A.

**CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON  
MICROMEDICIÓN**

FECHA: 20/06/2019

**FORMATO 5  
Resumen del Acta de Inspección Interna**

**CÓDIGO DE RECLAMO**

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

**DATOS REGISTRADOS**

**UBICACIÓN DEL PREDIO**

<input type="text" value="( Calle, Jiron, Avenida)"/>			<input type="text" value="N°"/>	<input type="text" value="Mz"/>	<input type="text" value="Lote"/>
<input type="text" value="( Urbanización, barrio)"/>		<input type="text" value="Provincia"/>		<input type="text" value="Distrito"/>	

Medidor N°	Diámetro	Ultima lectura (fecha y registro)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

TIPO DE UNIDADES DE USO  Social  Doméstico  Comercial  Industrial  Estatal

N° de conexiones asociadas

(Cruces a la espalda del presente formato en caso de ser aplicable)

**ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (Marcar sólo si hay variación)**

**UBICACIÓN DEL PREDIO**

<input type="text" value="( Calle, Jiron, Avenida)"/>			<input type="text" value="N°"/>	<input type="text" value="Mz"/>	<input type="text" value="Lote"/>
<input type="text" value="( Urbanización, barrio)"/>		<input type="text" value="Provincia"/>		<input type="text" value="Distrito"/>	

TIPO DE UNIDADES DE USO  Social  Dom  Com  Ind  Est

N° de conexiones asociadas

Ocupadas  Desocupadas

Estado del abastecimiento durante la inspección: Normal  En abastecimiento

**DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES**

Estado	Inodoro	Lavabo	Ducha	Urinario	Bañet	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Con fuga	<input type="text"/>								
Reparado	<input type="text"/>								
Clausurado	<input type="text"/>								
Totales	<input type="text"/>								

Observaciones:

**DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN**

Nombre de la persona presente en la inspección:  Reclamante  Si  No

Propietario  Inquilino  Residente  Otro

NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

Observaciones:

Firma del reclamante o persona presente en la inspección

Persona autorizada por la EPS para la inspección

Fecha: / / HORA INICIO  HORA FINAL





# GERENCIA COMERCIAL

RGG N°145-2019-GG/  
EPS MOQUEGUA S.A.

## CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN

FECHA: 20/06/2019

### FORMATO 6 Resumen del Acta de Inspección Externa

N° DE SUMINISTRO		CODIGO DE RECLAMO							
INFORME SOBRE EL SUMINISTRO									
ESTADO DEL MEDIDOR									
Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona / No funciona						
FUGA EN CAJA		OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR							
Si	(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)	OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR							
No	Antes del medidor / Después del medidor								
UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR									
Interior	Vereda	Fronte	Lateral	Poca	Distante				
ESTADO DEL SUMINISTRO				TIPO DE ABASTECIMIENTO					
Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retenido	No ubicado	Niple	Continuo	Discontinuo	N° de horas
OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO									
CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN DE SERVICIOS CERRADOS									
Actividad	Código de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios				
Cierre									
Reapertura									
Supervisión									
DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN									
Nombre de la persona presente en la inspección			Reclamante		Si No				
Propietario	Inquilino	Residente	Otro						
NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI LE CI)									
Observaciones									
Firma del reclamante o persona presente en la inspección			Persona autorizada por la EPS para la inspección						
Fecha: / /		HORA INICIO		HORA FINAL					
Observación: la firma no implica acuerdo con el contenido del acta.									





# GERENCIA COMERCIAL

RGG N°145-2019-GG/  
EPS MOQUEGUA S.A.

## CONTROL DE CONSUMOS ATÍPICOS DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN

FECHA: 20/06/2019

### FORMATO 10 Cédula de Notificación

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O DE SU REPRESENTANTE

<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>
-------------------------	-------------------------	----------------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL DOMICILIO PROCESAL

(Si el Reclamante no lo hubiere señalado, se le notificará en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que reclama).

( Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote
( Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	

TIPO DE RECLAMO (ver lista de Formato 2)

DOCUMENTO A NOTIFICAR

Visita realizada:

Primera

Fecha y hora

Segunda

Fecha y hora

RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

<b>Reclamante (Nombre)</b>	<b>Documento de Identidad</b>	<b>Firma</b>
----------------------------	-------------------------------	--------------

<b>Persona Distinta (Nombre)*</b>	<b>Documento de Identidad</b>	<b>Firma</b>
-----------------------------------	-------------------------------	--------------

\* GRADO DE PARENTESCO O RELACIÓN CON EL RECLAMANTE

OBSERVACIONES

PREDIO DESOCUPADO   
DOMICILIO EQUIVOCADO O INEXISTENTE

OTROS

DE NO SER POSIBLE REALIZAR LA NOTIFICACIÓN:

Características de la fachada del inmueble

Número de suministro de energía eléctrica

<b>Notificador (nombre completo y firma)</b>	<b>Código</b>	<b>Doc. Identidad</b>	<b>Fecha de emisión</b>	<b>Fecha de entrega</b>	<b>Hora</b>
--	---------------	-----------------------	-----------------------------	-----------------------------	-------------

