

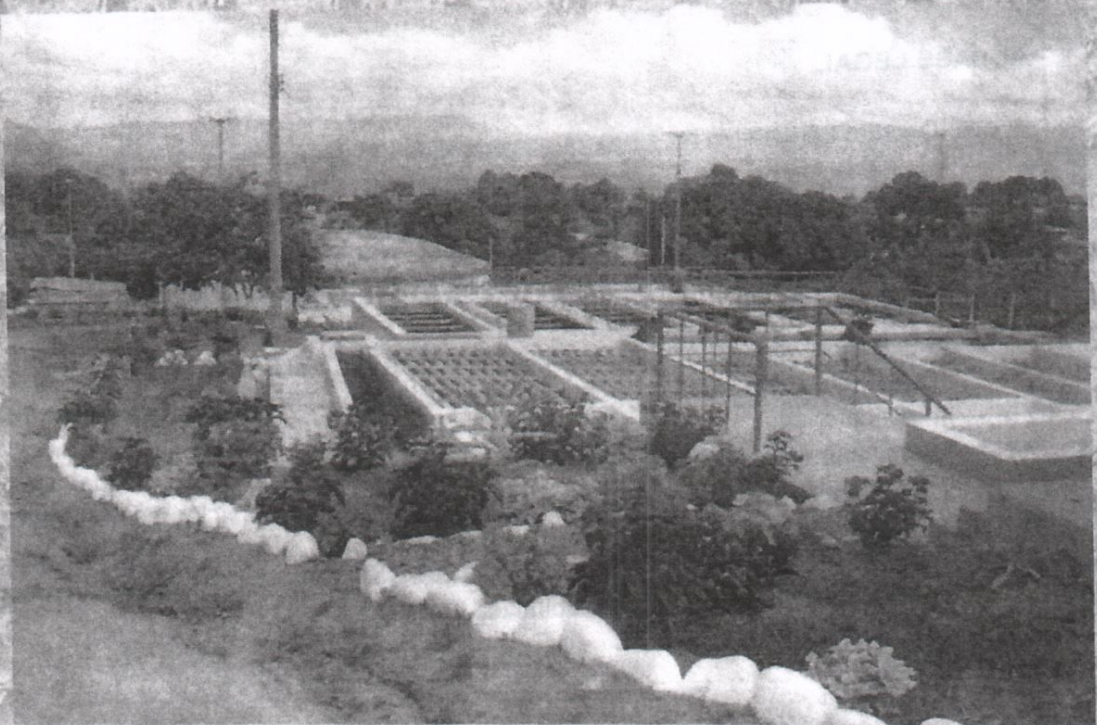
OTASS

ORGANISMO TÉCNICO
DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE SANITARIO

emapa san martin
SOCIEDAD ANÓNIMA

DIRECTIVA N° 012-2019-EMAPA-SM-SA

**“CONTROL DE CONSUMO ATÍPICO DE
USUARIOS CON MICROMEDICIÓN”**



**Aprobada en
SESIÓN ORDINARIA DE DIRECTORIO
N° 011-2019
RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 151-2019-EMAPA-SM-SA-GG.**

DE FECHA 28 DE AGOSTO DE 2019

o Ir. Federico Sánchez N° 900
Tarapoto - San Martín
f. Emapa San Martín
t. (042) 526666
www.emapasanmartin.com

DIRECTIVA N° 012-2019

CONTROL DE CONSUMO ATÍPICO DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN APROBADO POR RESOLUCIÓN N°151-2019-EMAPA-SM-SA-GG

I. OBJETIVO



Establecer un procedimiento para el control de la facturación basada en diferencias 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



- 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 EMAPA SAN MARTÍN 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 Mixto;

este último supuesto concordante con el Lineamiento 7¹ 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 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.

¹ 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.

- **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

EMAPA SAN MARTÍN 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 e inconsistencias 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 Facturación y Medición 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.



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 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).
- Notificación (Formato N°01)
- Actas de inspección interna (Formato N°02)
- Actas de inspección externa (Formato N°03)
- 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 Facturación y Medición:



	Actividad	Procedimiento
001	Critica 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.



004

Análisis de consumos atípicos



- e) Realizar la notificación, inspección interna y externa, 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.*
- 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.
- 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 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° 1 Notificación
- Formato N° 2 Resumen del Acta Interna
- Formato N° 3 Resumen del Acta Externa
- Formato N° 4 Informe Operacional

FORMATO 1
Notificación por Consumo Atípico

NOMBRE DEL TITULAR O SU REPRESENTANTE _____ N° DE SUMINISTRO _____

Apellidos		Nombres	
-----------	--	---------	--

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, C.E) _____

RAZÓN SOCIAL _____

UBICACIÓN DEL PREDIO
Si el titular no lo hubiera señalado, se le notificará en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio correspondiente.

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Me	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	

RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN		
Titular (Nombre)	Documento de Identidad	Firma
Persona Distinta* (Nombre)	Documento de Identidad	Firma

*GRADO DE PARENTESCO O RELACIÓN CON EL TITULAR _____

Me dirijo a usted saludándole cordialmente y asimismo hacer de su conocimiento que en cumplimiento del artículo N° 88 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento que determina que: " Las EPS realizarán 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".
Por lo tanto se le comunica que nuestra personal técnico de la EPS visitará a su domicilio el día / / y hora : : (rango 2 horas) del presente mes a fin de realizar una inspección interna para lo cual solicitamos brindarle las facilidades del caso para determinar las causas que generan el exceso de consumo.
Cabe precisar que, es de vital importancia que usted se encuentre en la inspección en fecha y hora programada, toda vez que, de no realizarse por causa atribuible al usuario, se entenderá que está conforme con el consumo indicado líneas arriba y a la empresa facturará su próxima recibo según dicho volumen.

OBSERVACIONES

PREDIO DESOCUPADO

DOMICILIO EQUIVOCADO O INEXISTENTE

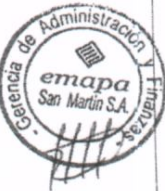
DE NO SER POSIBLE REALIZAR LA NOTIFICACIÓN

Características de la fachada del inmueble _____

Número de suministro de energía eléctrica _____

Notificador (nombre completo y firma)	Código	Documento de Identidad	Fecha de Emisión	Fecha de Entrega	Hora
---------------------------------------	--------	------------------------	------------------	------------------	------

Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ Hora Final: _____



FORMATO 2
Resumen del Acta de Inspección Interna

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL TITULAR O SU REPRESENTANTE

Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, C.E.)

RAZÓN SOCIAL

DATOS REGISTRADOS

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
Medidor N°	Diámetro	Última lectura (fecha y registro)	

TIPO DE UNIDADES DE USO	Estatal	Social	Doméstico	Comercial	Industrial
N° de conexiones asociadas					

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

ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (llenar solo si hay variación)

UBICACIÓN DEL PREDIO

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

TIPO DE UNIDADES DE USO N° de conexiones asociadas

Ocupadas	Soc	Dom	Com	Ind	Estado del abastecimiento durante la Inspección
	Desocupadas				

DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES

Estado	Inodoro	Lavado	Ducha	Urinario	Bidet	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Con fuga									
Reparado									
Clausurado									
Totales									

Observaciones:

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección

Propietario Inquilino Residente Otro

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)

Observaciones:

Firma del titular o persona presente en la inspección

Persona autorizada por la EPS para la inspección

FECHA: / / HORA INICIO: HORA FINAL:



FORMATO 3

Resumen del Acta de Inspección Externa

N° DE SUMINISTRO

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR

Medidor N°	Diametro N°	Lectura	Funciona	No funciona

FUGA EN CAJA

SI
NO

EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA

Antes del medidor	Después del medidor

OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR

UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR

Interior	Vereda	Frente	Laboral	Pista	Distante

ESTADO DEL SUMINISTRO

Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple

TIPO DE ABASTECIMIENTO

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 _____

Propietario Inquilino Residente Otro

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)

Observaciones: _____

Firma del titular 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.



FORMATO N° 4
Informe Operacional

INFORME OPERACIONAL N° _____ EPS _____

I. DATOS GENERALES

SUMINISTRO	FECHA DE ELABORACIÓN	
NOMBRE USUARIO	SERVICIO NRO.	
DIRECCIÓN USUARIO		
MEDIDOR N°	TIPO DE USO	
FECHA DE INSTALACIÓN MEDIDOR	ASIGNACIÓN CONSUMO M3	
DIÁMETRO DE CONEXIÓN	UNIDADES DE USO	
REGIMEN DE FACTURACIÓN		

II. CONTROL PARA DESCARTAR DEFICIENCIAS EN LA LECTURA

DATOS DE LA FACTURACIÓN

PERIODO FACTURADO

PERIODO DE LECTURA

ANTERIOR		MEDIDOR N°		
FECHA	LECTURA (m3)	FECHA	LECTURA (m3)	DIFERENCIA
				CONSUMO (m3)

III. ACCIONES REALIZADAS

RELECTURA (m3)

OBSERVACIONES

INSPECCIÓN

	FECHA	
FICHA INSP. EXT. N°		FICHA INSP. INT. N°
FECHA INSP.		LECTURA (m3)
ESTADO DE CAJA	CON FUGA	SIN FUGA
		NORMAL

OBSERVACIONES

IV. CONTROL PARA DESCARTAR DISTORSIONANTES POR EFECTOS DE INTERRUPCIONES

HUBO INTERRUPCIONES EN EL PERIODO

NO HUBO INTERRUPCIONES EN EL PERIODO

HUBO AFECTACIÓN EN LA MEDICIÓN DE CONSUMO

NO HUBO AFECTACIÓN EN LA MEDICIÓN DEL CONSUMO

V. CONCLUSIÓN

CONSUMO ATÍPICO ATRIBUIBLE A:

USUARIO

EPS



OTASS

ORGANISMO TÉCNICO
DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE SANEAMIENTO


emapa san martín
SOCIEDAD ANONIMA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 151-2019-EMAPA-SM-SA-GG

Tarapoto, 28 de agosto de 2019

VISTO:

El Memorando N° 103-2019-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 23 de agosto de 2019, elaborado por la Gerencia General implementa acuerdos adoptados en el Directorio, en Sesión Ordinaria N° 010-2019, de fecha 19 de agosto de 2019.



CONSIDERANDO:

Que, la Alta Dirección de **EMAPA SAN MARTÍN S.A.**, viene desarrollando una serie de acciones orientadas a mantener y continuar impulsando su fortalecimiento institucional, entre las que se encuentra la permanente adecuación de sus directivas, métodos de trabajo y la mejora a bien de la empresa, mediante la incorporación de las mejores prácticas en el sector saneamiento.



Que, mediante informe N° 033-2019-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 18 de julio de 2019, la Gerencia General presenta el proyecto de Directiva al Directorio de **EMAPA SAN MARTÍN S.A.** denominado: "Control de Consumo Atípico con Micromedición", a fin de ser aprobada mediante acto resolutivo correspondiente.



Que, mediante el documento del VISTO la Gerencia General solicita la implementación de acuerdos adoptados en el Directorio, en Sesión Ordinaria N° 010-2019, de fecha 19 de agosto, donde se aprueba la **DIRECTIVA N° 012-2019-EMAPA-SM-SA-GG** denominado "**CONTROL DE CONSUMO ATÍPICO DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN**", por lo que corresponde el acto resolutivo correspondiente.

Que, la Directiva en mención tiene el objetivo de establecer un procedimiento para el control de la facturación basada en diferencias de lectura, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o presencia de factores distorsionantes del registro de consumos; y con la finalidad de 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.

Que, la Directiva ha sido elaborada en concordancia con el 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

 Jr. Federico Sánchez N° 900
Tarapoto - San Martín

 Emapa San Martín

 (047) 526666

OTASS

ORGANISMO TÉCNICO
DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE SANEAMIENTO


emapa san martín
SOCIEDAD ANONIMA

Ley N° 27444, Ley del Proceso Administrativo General, aprobado mediante 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, que aprueba el documento denominado "Lineamientos Resolutivos del TRASS, 2013".



Que, estando a lo expuesto precedentemente,
y en uso de las atribuciones conferidas por el Estatuto Social vigente de EMAPA SAB MARTÍN S.A.:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA N° 012-2019-EMAPA-SM-SA-GG denominado "CONTROL DE CONSUMO ATÍPICO DE USUARIOS CON MICROMEDICIÓN", la que en anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.


ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la Gerencia Comercial sea las responsable de velar, controlar y supervisar el cumplimiento e implementación de la presente Directiva.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a las instancias administrativas correspondientes, para su difusión y aplicación.

ARTÍCULO CUARTO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del 19 de agosto del año 2019.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase




ING. MARÍA ISABEL GARCÍA HIDALGO
Gerente General

📍 Jr. Federico Sánchez N° 900
Tarapoto - San Martín

📌 Emapa San Martín
☎ 1040 524444