



MEDICIÓN

CONSUMOS ELEVADOS

El área de Medición, con la finalidad de informar adecuadamente y mejorar la calidad de atención a los señores usuarios que registran consumos elevados, comunica que estos ocurren generalmente por las siguientes causas:

CAUSAS COMUNES

- 1) Consumo efectivamente realizado por el usuario
- 2) Presencia de aire en la red matriz (rotura de tuberías)
- 3) Medidor que sobre registra, registrando en contra del usuario, caudales fuera de los rangos de error establecidos.
- 4) Fuga a tierra (no visible), en la red interna del domicilio
- 5) Fuga por servicios (inodoros, duchas, etc.)
- 6) Descuido (servicios abiertos, viajes, etc.),



El agua es vida. Evitemos que se nos escape de las manos

SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Los casos **1 (Consumo realizado por el usuario)**, **5 (Fuga por servicios)** y **6 (Descuido)**, son facturados por diferencia de lecturas. El usuario asume sus obligaciones.

En el caso de **2 Presencia de aire en la red matriz** (p.ej.: rotura de tuberías), se factura por promedio de las seis últimas lecturas válidas, mínimo dos, que registre el Histórico de Consumos.

En el caso **4 (Fugas no visibles)**, se notifica al usuario para la reparación de la fuga en un plazo de quince días. Si soluciona la fuga, se factura por promedio válido. Si no soluciona, se factura por diferencia de lecturas, conforme a lo establecido por la SUNASS.

SOBRE REGISTRO DEL MEDIDOR

Un medidor sub registra favoreciendo al usuario, cuando registra un caudal menor al que realmente pasó; y, a la inversa, sobre registra cuando el caudal se sale de los rangos o parámetros establecidos en perjuicio del usuario, registrando un consumo mayor al real.

Los rangos establecidos o márgenes de error permitidos son: Caudal Permanente (Qp) +/- 4 %, Caudal transitorio (Qt) +/- 4% y Caudal Mínimo (Qmin) +/- 10%

En el caso **3 (Medidor que sobre registra)** se factura por promedio válido. Si el medidor sub registra se factura por diferencia de lecturas.

NO MANIPULE SU MEDIDOR

La EPS está en la facultad de realizar el Recupero de consumo no facturado hasta por doce (12) meses, según las normas (Res. CD 011-2007, Art. 96º).



"El medidor es nuestro amigo". Cuidemos la caja de registro, y el medidor que es el medio que nos permite determinar nuestro consumo

BANCO DE MEDIDORES

La prueba de aferición o contrastación del medidor es una operación que consiste en someter al medidor, según su diámetro, al flujo de tres caudales (Mínimo, Transitorio y Permanente), para establecer su grado de operatividad, lo cual permite deducir si el consumo registrado corresponde a sobre registro o en su defecto a fugas por servicios o descuido del usuario.



Las pruebas de aferición son realizadas en el Banco de Medidores ubicado en la Planta de Tratamiento de Chen Chen, el mismo que se encuentra certificado por INDECOPI.

Inicialmente, el usuario es notificado con una anticipación de 48 horas para el retiro del medidor, indicándose la fecha-hora y lugar de la aferición, invitándosele a participar constatando la prueba y sus resultados. El usuario tiene la potestad de acudir o no a dicha prueba.



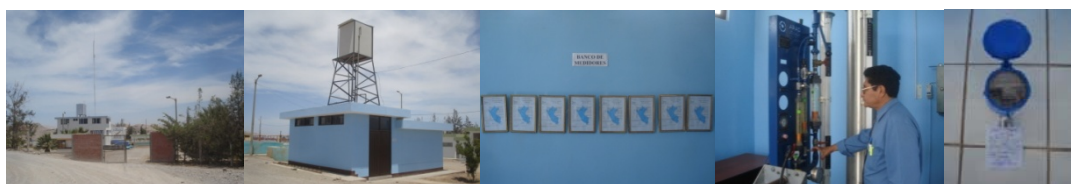
Al momento del retiro del medidor para aferición por reclamo o mantenimiento, el personal operario deja la conexión con servicio y se levanta un acta que debe firmar el usuario, a quien se le entrega copia de la misma.

Realizada la prueba de aferición se levanta un acta con los resultados, los cuales se comunican al cliente para la absolución de su reclamo y se dispone la reinstalación o cambio de medidor según los plazos establecidos por la SUNASS.

FACILIDADES

La EPS MOQUEGUA S.A. Recuerda a los señores usuarios que en los casos de **facturación por diferencia de lecturas de consumos elevados**, otorga facilidades para el pago de sus obligaciones.

LA EPS MOQUEGUA S.A. TRABAJA DE MANERA TRANSPARENTE Y RESPONSABLE EN SU TAREA DE BRINDAR UN SERVICIO DE ÓPTIMA CALIDAD A LOS SEÑORES USUARIOS.



Planta de Tratamiento Chen-Chen: Ubicación del Banco de Prueba de Medidores de Agua Potable