

Norma de Facturación

INDICE

I Objetivo

II Ámbito de Responsabilidad

III Base Legal

IV Contenido

4.1 Definiciones

4.2 Descripción General del Proceso

- a) Introducción
- b) Determinación del consumo a facturar
- c) Diferencia de Lecturas
- d) Consumo Promedio
- e) Asignación Máxima de Consumo
- f) Pensión Básica
- g) Cálculo de la Facturación de Alcantarillado
- h) Determinación del volumen a facturar
- i) Obtención de la fecha de facturación
- j) Cálculo del período de facturación
- k) Relación aparatos de medida / consumos
- l) Proceso de Facturación
- m) Puesta al Cobro de los Comprobantes de pago

4.3 Casos Especiales de Facturación

- a) Facturación de Servicios Temporales
- b) Facturación de Servicios Provisionales
- c) Facturación de cargos varios
- d) Facturación retrospectiva
- e) Facturación por macromedición
- f) Facturación por prorrateo
- g) Facturación por venta de agua de Surtidores a camiones cisterna

- h) Facturación de Suministros con Incidencias de Lectura
- i) Facturación por instalación del medidor.
- j) Facturación por Sustitución de Medidor.
- k) Facturación como consecuencia de robo de medidor o alteración deliberada de sus mecanismos de registro.
- l) Facturación por baja de contrato.
- m) Refacturaciones.
- n) Ajuste por redondeo del importe facturado.

4.4 Anomalías de Facturación

- a) Introducción
- b) Indicativos de las Anomalías
- c) Tratamiento de suministros anómalos
- d) Resolución de suministros anómalos
- e) Facturación de suministros anómalos

4.5 Notas de Crédito y Débito

- a) Nota de Crédito (N/C)
- b) Nota de Débito (N/D):

V Aprobación, Autorización y Vigencia.

I. Objetivo

Regular las acciones que Sedapal realiza para calcular el importe que debe facturar a sus clientes por el uso de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y complementarios o colaterales a estos, incluyendo la solución de las incidencias y anomalías que se pueden producir en el proceso.

II. Ámbito de Responsabilidad

- a) Equipos Comerciales de las Gerencias de Servicios: Cumplir las actividades que se describen para los clientes a su cargo.
- b) Equipo Servicios y Clientes Especiales de la Gerencia Comercial: Cumplir las actividades que se describen, para los grandes clientes.
- c) Equipo Gestión Comercial de la Gerencia Comercial: Actualizar la normatividad, seguimiento y efectuar el control para su cumplimiento.
- d) Equipo Informática de la Gerencia de Desarrollo e Investigación: Brindar la asistencia técnica en forma permanente y efectuar el mantenimiento del sistema.

III. Base Legal

3.1. Los dispositivos legales relacionados con la presente Norma son:

- a) Ley General de Servicios de Saneamiento y su reglamento.
- b) Estatuto de Sedapal.
- c) Reglamento para la Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- d) Resolución del Consejo Directivo N° 005-2003-SUNASS-CD.
- e) Resolución del Consejo Directivo N° 023-2003-SUNASS-CD.
- f) Dispositivos relacionados al Uso de Aguas Subterráneas.
- g) Normas relacionadas emitidas por la SUNASS.

3.2. La Norma de Facturación está relacionada con las siguientes Normas de la Empresa:

- a) Norma de Lectura.
- b) Norma de Gestión Operativa Comercial.
- c) Norma de Gestión de Cobranza.

IV. CONTENIDO

4.1 Definiciones

a) Asignación máxima de consumo

Sistema de facturación basado en la categoría distrital, tipo de uso y horas de abastecimiento que se factura a los clientes que en sus suministros:

- No cuentan con medidor instalado.
- Teniendo medidor instalado, éste no se encuentre operativo, o
- No es posible facturar por promedio.

b) Pensión básica

Es el monto mínimo mensual que se cobra al cliente por concepto de disponibilidad de los servicios, debe ser mensual y hasta un máximo de doce (12) cargos anuales, aplicable solo a las conexiones activas.

c) Cargo ó abono vario

Concepto que se carga o abona a la cuenta corriente de un suministro, se genera por diversos conceptos regulados y tipificados en el Sistema de Gestión Comercial OPEN SGC.

d) Fuente Propia

Pozo de agua subterránea utilizada por personas naturales o jurídicas.

e) Impuesto General a las Ventas (IGV)

Impuesto dispuesto por SUNAT que grava la venta de bienes y servicios en función del valor del producto vendido. Para el caso de Sedapal se aplica a todo concepto facturado, excepto al interés por mora y fuente propia.

f) Interés de financiamiento

Tasa de interés que se aplica y cobra como compensación por el otorgamiento de facilidades de pago, se calcula por el total de la deuda y se distribuye entre el total de cuotas a pagar.

g) Interés por mora

Tasa de interés que se aplica y cobra por incumplimiento del cliente en la cancelación de sus obligaciones con SEDAPAL dentro del plazo establecido, ésta se calcula desde la fecha de vencimiento hasta la fecha de pago del recibo.

h) Lectura válida

Es la lectura que sirve para la facturación del período correspondiente y que no ha sido modificada o refacturada.

i) Proceso On Line (en línea)

Serie de acciones de procesamiento o actualización de datos realizados directa e instantáneamente en el sistema.

j) Proceso en Batch

Serie de acciones de procesamiento o actualización de datos realizados en el sistema después de haber ejecutado otros procesos; generalmente se realiza por las noches.

k) Consumo Fijo

Volumen estimado que se aplica a suministros de Fuente Propia que no cuentan con medidor instalado. Dicho volumen puede ser determinado por SEDAPAL o por Declaración Jurada del Cliente.

l) Nota de Crédito (N/C):

Documento autorizado que se emitirá por concepto de anulaciones, descuentos, bonificaciones, devoluciones y otras operaciones de ventas que realiza la empresa, las mismas que deben aplicarse según las normas vigentes.

m) Nota de Débito (N/D):

Documento autorizado que se emitirá para recuperar importes de costos, gastos y otros conceptos incurridos con posterioridad a la emisión del comprobante original de la venta, la misma que debe aplicarse según las normas vigentes.

4.2 Descripción General del Proceso

a) Introducción

- a.1) La facturación es el proceso por medio del cual se determina el importe a facturar y cobrar al cliente por el servicio de agua potable y alcantarillado, utilizados y por otros conceptos derivados de los servicios prestados durante el período de facturación. Para calcular los importes a facturar se toman en cuenta las Normas Tarifarias Vigentes.
- a.2) Se entiende por concepto de facturación todo lo que se factura a un suministro, éste se encuentra desagregado en: agua, alcantarillado, pensión básica, cargos, abonos, impuestos, entre otros.
- a.3) Cada tarifa tiene asociados grupos de conceptos de facturación. En la contratación con el usuario se asigna al suministro el grupo correspondiente dentro de su tarifa. Las características particulares de cada suministro, hacen que la forma de facturación no sea la misma para todos, ni aún en el caso de tener contratada la misma tarifa, ya que pueden tener cargos varios que los hacen particulares.

b) Determinación del consumo a facturar

El consumo se determina sobre la base del volumen de los servicios de agua potable y alcantarillado prestados al predio, mediante las respectivas conexiones domiciliarias, en un periodo determinado.

La determinación del volumen a facturar será efectuada mediante:

- La diferencia de lecturas del medidor de consumo que se encuentra operativo.
- En su defecto se facturará considerando el siguiente orden de prelación:
 - 1º. El promedio (Consumo Estimado) de las seis últimas diferencia de lecturas válidas, o en caso de haber menos, de las que existan, y
 - 2º. Asignación de consumo.

c) Diferencia de Lecturas

- c.1) Es el volumen de agua potable consumido, que ha sido registrado por el medidor instalado en la conexión en un período que no será menor a 28 ni mayor a 32 día calendarios. El consumo a facturar se determina con la Diferencia de la lectura actual y la lectura anterior del medidor;
- c.2) En el caso de fuente propia es el volumen de agua extraída del acuífero, registrado por los equipos de medición, más el aforo del volumen vertido a la red de alcantarillado, si también cuenta con este servicio. El consumo a facturar se calcula aplicando el 20% del precio fijado en la Estructura Tarifaria aprobada, en la tarifa que tiene contratada.

d) Consumo Promedio

- d.1) El método de cálculo del consumo promedio depende de sus características particulares (tarifa e históricos de consumo) para efectuar el cálculo se toman del histórico de facturación, las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas o en caso de haber menos de las que existan.
- d.2) El consumo promedio se factura cuando existe imposibilidad circunstancial de lectura o permanente, medidor paralizado, medidor inoperativo.
- d.3) Para el servicio de alcantarillado, es la evacuación estimada si no se ha efectuado el aforo correspondiente.
- d.4) Consideraciones para el cálculo de la facturación promedio:
 - d.4.1) Sólo se consideran diferencias de lecturas de periodos de facturación comprendidos entre los 28 y 32 días.
 - d.4.2) Se incluyen diferencias de lecturas "0" (se presentan en casos de predios deshabitados).

- d.4.3) Se incluyen los volúmenes originales registrados por diferencia de lecturas en los dos primeros meses del periodo de facturación gradual.
- d.4.4) No se incluyen las diferencias de lecturas de meses refacturados por reclamo y por análisis de oficina.
- d.4.5) No se consideran los meses que se encuentran en proceso de reclamo por consumo elevado.
- d.4.7) Para el cálculo del promedio, las facturaciones consideradas no necesariamente son consecutivas.

d.5) Período de búsqueda de las 06 diferencias de lecturas válidas:

El período anterior a la fecha de facturación en el que se buscarán las seis diferencias de lecturas válidas o las que existan, es de 12 meses retroactivos como máximo.

e) Asignación Máxima de Consumo.

- e.1) Es el consumo predeterminado que se asigna a las conexiones que no cuentan con medidor.
- e.2) El volumen a facturar por asignación se determina en función al horario, código de abastecimiento y clasificación distrital correspondiente, así como el uso que le den al predio.
- e.3) Los cambios en los horarios y códigos de abastecimiento deben ser ingresados al sistema oportunamente, las veces que sean necesarios, ya que son importantes para determinar el volumen a facturar en el suministro.
- e.4) En el Sistema de Gestión Comercial existe una tabla auxiliar que contiene:
 - e.3.1) Tarifa
 - e.3.2) Código de abastecimiento (Distrito – Sector)
 - e.3.3) Mes
 - e.3.4) Año
- e.5) Para el Consumo a facturar (m3), el sistema se encargará de obtener el consumo que corresponda con solamente ingresar la tarifa, código de abastecimiento, mes y año de facturación.

f) Pensión Básica

Concepto mínimo que se factura al cliente y está referido al costo que incurre la empresa por la emisión y cobranza de la factura, así como, por la disponibilidad del servicio.

g) Cálculo de la Facturación de Alcantarillado

- g.1) Concepto facturado a clientes con fuente propia que hacen uso de la red de alcantarillado, el volumen estimado vertido a la red se calcula aplicando el 80% sobre el volumen extraído del pozo por el precio fijado en la estructura correspondiente.
- g.2) El volumen estimado podrá ser modificado si el cliente presenta un Estudio de Balance Hídrico y Medición de Caudales efectuado por una compañía especializada, el cual debe ser revisado por el Equipo de Evaluación de Calidad para su conformidad.

h) Determinación del volumen a facturar

- h.1) El volumen a facturar por el servicio de agua potable y alcantarillado, se determina en metros cúbicos (m³) que equivale a 1,000 litros.
- h.2) El servicio colateral se factura según la actividad ejecutada, basándose en el precio establecido.

i) Obtención de la fecha de facturación

- i.1) La fecha de facturación se utilizará para calcular períodos de facturación (salvo las refacturaciones), generar información contable e información de gestión. Dependiendo del proceso a ejecutar, la fecha de facturación se tomará de forma diferente, por ejemplo:
 - i.1.1) En ciclo de lectura, es la que se realiza según cronograma.
 - i.1.2) Fuera de ciclo, es la que se factura para suministros detectados como anómalos.
 - i.1.3) On-line, será la fecha en que se realiza la operación por pantalla.

j) Cálculo del período de facturación

- j.1) Para efectos de facturación de consumos, la lectura del medidor será mensual y el período entre las lecturas no será menor a 28 ni mayor a 32 días calendarios. Si excepcionalmente dicho periodo fuera mayor, el volumen a facturar en dicho mes se limitará a la parte proporcional a 30 días calendarios, debiendo la diferencia ser incluida en la siguiente facturación, aplicando la tarifa del primer rango vigente en el mes anterior.

k) Relación aparatos de medida / consumos

- k.1) Toda la información técnica asociada a los distintos aparatos de medida, se mantendrá en la base de datos, es decir: marca y número del medidor, cantidad de dígitos enteros, fecha y lectura de instalación, constante del aparato, fecha y lectura de levantamiento, entre otros.
- k.2) También se mantendrá un histórico de lecturas y consumos por medidor, en el que se encontrarán los consumos históricos de cada

uno. Es obligatorio introducir al sistema las fechas y las lecturas del medidor correspondientes a su instalación y a su levantamiento.

I) Proceso de Facturación

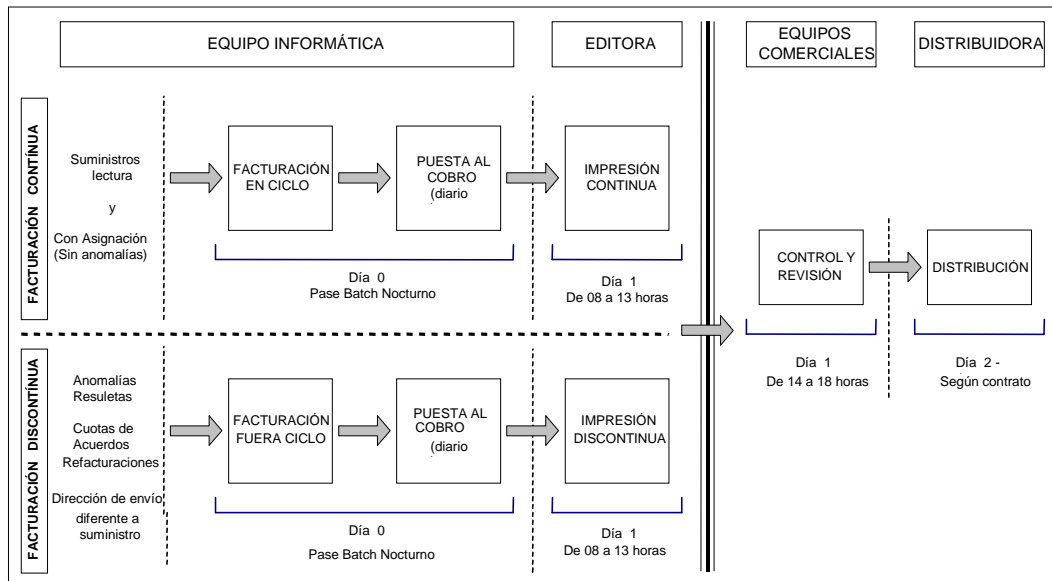
Recibidas las lecturas de los medidores, el sistema efectúa el proceso de facturación junto con aquellos suministros que no cuentan con medidor, del cual se desprenden dos situaciones:

I.1) Facturación Continua o en Ciclo

Se factura el consumo de todos los suministros que se leyeron en los itinerarios de lectura del día, así como, aquellos suministros que no tienen medidor y que se les factura una asignación de consumo o promedio. El monto facturado para estos comprobantes de pago se pondrá al cobro en alguna de las cuatro modalidades de puesta al cobro mencionadas en el numeral 4.2 ítem m.2).

I.2) Facturación Discontinua o Fuera de Ciclo

Se factura el consumo de todo suministro que no se encuentra en Ciclo, de acuerdo al cronograma de procesos comerciales como el caso de los suministros: con anomalías resueltas, refacturados, y con cuotas de transacción extrajudicial.



m) Puesta al Cobro de los Comprobantes de pago

m.1) Se ejecuta diariamente un proceso que toma los datos de los suministros facturados, validando y agrupando los conceptos que deben considerarse en los comprobantes de pago a emitir y, en un proceso batch que se corre diariamente, automáticamente se ponen al cobro para generar los comprobantes de pago de los clientes.

m.2) La puesta al cobro va a depender de la cuenta de cobro elegida por el usuario, el cual es un medio utilizado que permite agrupar la facturación para remitir los comprobantes de pago por la cuenta elegida por el usuario, tenemos:

m.2.1) Cuenta Normal: El comprobante se pone al cobro el mismo día que el sistema factura el suministro.

m.2.2) Cuenta Especial: El comprobante no se pone al cobro inmediatamente después que es facturado por el sistema, sino que se agrupan todos los comprobantes de los distintos suministros (NIS) que tiene el cliente y se ponen al cobro el penúltimo día útil del mes.

m.2.3) Cuenta Domiciliada: El comprobante no se pone al cobro inmediatamente después de ser facturado, sino que se forma una remesa (conjunto de recibos de varios clientes) que se ponen al cobro en forma quincenal, la cual es remitida al banco seleccionado por el usuario, para cargar en su cuenta bancaria el monto facturado. En estos casos se le envía al cliente un recibo con un indicativo de que el importe del mismo se deducirá automáticamente de su cuenta bancaria.

m.2.4) Cuenta Multifamiliar: El comprobante se pone al cobro el mismo día que el sistema factura los suministros.

4.3 Casos Especiales de Facturación

Se consideran como casos especiales aquellos referidos a suministros que se proporcionan ocasionalmente o que, por sus condiciones particulares, están sujetos a determinadas consideraciones en su facturación.

a) Facturación de Servicios Temporales

a.1) Es el suministro que se brinda por un determinado tiempo para atender necesidades ocasionales, tales como circos, espectáculos, otros; que no requieren de un servicio permanente. En todos los casos se instalará medidor y la facturación se basará en el registro del consumo dentro del período contratado.

a.2) Al vencimiento del plazo el importe del consumo efectuado no cancelado se deducirá de la garantía proporcionada en la contratación del servicio. Si el cliente tiene registrados a su nombre otros suministros asociados con deuda, el saldo de la garantía se aplicará para su cancelación.

b) Facturación de Servicios Provisionales

b.1) Es el servicio que se brinda por un determinado tiempo, en forma excepcional a través de piletas públicas, a los asentamientos humanos ubicados en zonas urbano marginales que no cuentan con redes sanitarias.

b.2) El volumen a facturar se basa en el registro del medidor de consumo, si cuenta con éste se determinará multiplicando la tarifa de uso social por la cantidad de unidades de uso abastecidas, dentro del periodo contratado. El plazo de otorgamiento de este servicio puede ser prorrogado, hasta la instalación de las redes sanitarias.

c) Facturación de cargos varios

c.1) La facturación de cargos varios se realizará mediante la inclusión de los diversos conceptos, junto con la facturación de agua para cada periodo. Los servicios colaterales se encuentran incluidos dentro de los cargos varios.

c.2) La aplicación de un cargo vario a un suministro puede efectuarse en forma automática o manual.

c.3) El Sistema de Gestión Comercial tiene registrada una tabla de conceptos y montos de cargos varios, algunos los genera en forma automática, por ejemplo en la aplicación de moras luego de la fecha de vencimiento del recibo. Otros se generan en forma manual, por ejemplo cuando se ingresa un cargo por contrastación de medidores.

c.4) Las altas, bajas o modificación de conceptos en la tabla de cargos varios, corresponde al Equipo Gestión Comercial de la Gerencia Comercial.

d) Facturación retrospectiva

d.1) Tiene por finalidad restituir a la Empresa la retribución dejada de percibir como consecuencia del uso indebido o irregular de los servicios y/o adeudos no incluidos oportunamente, incluye el concepto pensión básica.

d.2) Se incluirá en el recibo como un cargo vario

d.3) Su aplicación procede:

d.3.1) A solicitud del usuario, o

d.3.2) Como resultado del proceso de supervisión operativa o control interno de la gestión comercial detección de conexiones clandestinas o reapertura clandestina de un servicio cerrado por deuda o a petición del cliente.

e) Facturación por macromedición

e.1) Es la facturación que se realiza utilizando un macromedidor, en sectores donde técnicamente es posible determinar el volumen de agua potable entregada a los usuarios, se divide el volumen medido entre el total de usuarios de dicho sector, expresados en número de suministros o conexiones domiciliarias.

f) Facturación por prorrateo

f.1) Es la facturación obtenida por la división del consumo real o promedio entre el número de unidades de uso que conforman un predio de uso múltiple, el cual es abastecido de una o más conexiones domiciliarias y que puede o no tener facturación individualizada.

g) Facturación por venta de agua de Surtidores a camiones cisterna

g.1) Consiste en la facturación por venta de agua potable a camiones cisterna particulares y de Municipios, este servicio se formaliza mediante convenios en los cuales se establecen las condiciones, responsabilidades y tiempo de duración.

g.2) El suministro de agua potable a los camiones cisternas se efectúa a través de surtidores, para su distribución en zonas pobladas que no cuentan con redes de agua potable o que teniéndolas el abastecimiento es restringido.

g.3) El cobro por la venta de agua potable a camiones cisterna es el 50 % del precio por metro cúbico de la tarifa social.

h) Facturación de Suministros con Incidencias de Lectura

h.1) Dentro del proceso de lectura se pueden observar incidencias que afectan el sistema de facturación, éstas son detectadas por el lector y registradas en el TPL mediante un código, luego de su ingreso pasan al sistema de facturación mediante el campo "Código de incidencia de lectura".

h.2) Según el tipo de incidencia y sus características el sistema:

h.2.1) Factura directamente por diferencia de lectura,

h.2.2) Lo detecta como anómalo para que el personal decida si factura por lectura o promedio, o

h.2.3) Lo promedia directamente.

i) Facturación por instalación del Medidor

i.1) La facturación será de la siguiente forma:

i.1.1) Basada en la diferencia de lecturas y se efectuará desde el primer mes, cuando es una nueva conexión domiciliaria a la que se le coloca por primera vez el medidor de consumo.

i.1.2) La facturación por diferencia de lecturas será aplicada gradualmente cuando es un suministro vigente al que se coloca por primera vez medidor de consumo de acuerdo a lo siguiente:

i.1.2.1) En el primer mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y la asignación de consumos

i.1.2.2) En el segundo mes, el volumen a facturar corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y una vez y media la asignación de consumos.

i.1.2.3) A partir del tercer mes el volumen a facturar corresponderá a la diferencia de lecturas.

j) Facturación por Sustitución de Medidor

j.1) El medidor de consumo será retirado previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos días útiles de anticipación por tres razones:

j.1.1) Para darle Mantenimiento, el mismo que se reinstalará en un plazo máximo de 5 días a partir de la fecha de su retiro.

j.1.2) Para realizar la Contrastación en Laboratorio, el cual se reinstalará como máximo al día hábil siguiente de realizada la contrastación.

j.1.3) Para ser reemplazado por un nuevo medidor, la instalación del nuevo aparato deberá ser en un plazo no mayor de tres meses contados a partir de la fecha de su retiro.

j.2) Mientras el medidor no sea reinstalado dentro del plazo, el sistema facturará el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos, entendido como el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan.¹

k) Facturación como consecuencia de robo de medidor o alteración deliberada de sus mecanismos de registro

k.1) En los casos de robo de medidor o de alteración de sus mecanismos de registro, se deberá reemplazar el medidor en un plazo no mayor a 6 meses, contados desde la constatación del hecho.

k.2) En tal período, el sistema facturará de acuerdo con el promedio histórico de consumos, entendido como el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas o en caso de haber menos, de las que existan.

k.3) Transcurrido el plazo, sin que haya sido reemplazado el medidor el sistema facturará el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos, entendido como el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan.¹

l) Facturación por baja de contrato

l.1) La facturación de una baja de contrato deberá realizarse en Línea o tiempo real (on-line), cuando el cliente se encuentre en la Oficina

¹ Posición Institucional: Será de aplicación sólo a los suministros de tarifa doméstica que presenten reclamo.

Comercial tramitando su baja de contrato y acepta la facturación en línea (on-line).

I.2) Cálculo de Facturación por baja

I.2.1) Si tiene medidor operativo, se calculará sobre la base de la lectura de cierre o su promedio.

I.2.2) Si no tiene medidor o el medidor instalado se encuentra inoperativo, se calculará la parte alícuota de la asignación de consumos respecto a los días que el servicio estuvo vigente.

I.3) El seguimiento y control de efectuar las verificaciones pertinentes que permitan establecer el cumplimiento de lo dispuesto para el tratamiento de la facturación por baja de contrato es responsabilidad del Equipo Comercial correspondiente.

m) Refacturaciones

m.1) Se realizarán refacturaciones en los casos en que el personal de Facturación de la Oficina Comercial o los clientes detecten errores en la facturación (reclamo).

m.2) La refacturación, se aplica sobre el total de un recibo anteriormente emitido o entregado al usuario en el mes calendario, pudiendo modificarse hasta el penúltimo día del mes en mención, posteriormente, se deberán aplicar Notas de Crédito o Débito, según corresponda.

m.3) Una vez comprobado el error y con la información necesaria, se procederá a realizar la refacturación, vía "on-line" para la emisión de un nuevo recibo. Esta actividad es realizada diariamente por las áreas comerciales, para su distribución oportuna a los usuarios.

n) Ajuste por redondeo del importe facturado

n.1) Se aplica sobre la base de 50 céntimos de sol, basándose en las siguientes consideraciones, si la cantidad:

n.1.1) Es menor a 25 céntimos, se redondea a la unidad inmediata inferior;

n.1.2) Es mayor a 25 céntimos y no mayor a 50, se redondea a 50 céntimos.

n.1.3) Es mayor a 50 céntimos y menor a 75, se redondea a 50 céntimos;

n.1.4) Es mayor a 75 céntimos se redondea a la unidad inmediata superior.

n.2) La diferencia por redondeo genera automáticamente un cargo vario que se incluirá en la siguiente facturación.

4.4 Anomalías de Facturación

a) Introducción

- a.1) El tratamiento de las "anomalías de facturación" es el proceso que permite detectar y determinar una situación irregular en los suministros antes del proceso de facturación.
- a.2) El Sistema Comercial cuenta con una tabla de "Anomalías" del módulo de facturación, la cual es contrastada con los datos del consumo recogidos mediante las lecturas de los medidores, a fin de detectar posibles errores que son susceptibles de darse en cada tipo de suministro.
- a.3) Todo suministro que presenta una inconsistencia que impida el proceso de facturación normal es marcado como anómalo.
- a.4) Las anomalías de facturación se generan automáticamente en el sistema OPEN SGC como resultado de los procesos de facturación batch.
- a.5) Los valores o parámetros asociados a las incidencias, permiten mediante comparaciones establecer cuando determinadas características de facturación de un suministro pueden considerarse "no normales". De tal manera que del proceso de facturación resultarán:
 - a.5.1) Los recibos correspondientes a los consumos realizados, y
 - a.5.2) Las anomalías detectadas en los suministros procesados,

b) Indicativos de las Anomalías

Cada una de las anomalías esta definida con indicativos de:

b.1) Detectabilidad

- b.1.1) Anomalía no detectable
- b.1.2) Anomalía detectable

b.2) Facturabilidad

- b.2.1) Anomalía facturable con confirmación de consumo.
- b.2.2) Anomalía facturable con estimación de consumo
- b.2.3) Anomalía no facturable

b.3) Generación automática de Orden de Servicio:

- b.3.1) Anomalía de generación automática de orden de servicio.
- b.3.2) Anomalía no genera orden de servicio.

c) Tratamiento de suministros anómalos

c.1) Para determinar las causas y circunstancias que provocaron la anomalía, con el fin de tomar las acciones necesarias para resolverla y poder realizar correctamente la facturación del suministro, la anomalía se tratará individualmente.

En cada uno de los suministros que hayan sido detectados como anómalos en el proceso de facturación, se revisarán con detenimiento y amplitud de criterio los siguientes datos:

- Estado del suministro,
- Tarifa aplicable,
- Estado del contrato,
- Código y horario de abastecimiento,
- Uso de agua (CUA),
- Unidades de uso,
- Consumos e importes históricos facturados,
- Recibos anteriores,
- Cargos varios,
- Última facturación,
- Órdenes de servicios,
- Cierres y reaperturas,
- Inspecciones,
- Retiro y/o cambio de medidor y
- Diámetro de la conexión.

c.2) Todos los suministros a los que se les detecte alguna anomalía en el proceso de facturación serán separados para su análisis, resolución y facturación posterior. En el análisis de las anomalías, previo a la facturación del suministro, se podrán presentar las siguientes situaciones:

- c.2.1) Corrección de datos que originaron la anomalía y dar orden de facturar.
- c.2.2) Dar orden de facturar por promedio del consumo y generar una orden de servicio para la revisión del suministro.
- c.2.3) No facturar y generar orden de servicio de revisión del suministro.

c.3) Para aquellos suministros que hayan salido anómalos por falta de lectura y puedan ser promediables, queda a criterio del personal de facturación su resolución mediante consumo promedio, siempre que no supere los límites establecidos por las normas vigentes.

c.4) La revisión del resultado de una orden de servicio generada para atender un suministro anómalo es ejecutada por el personal de facturación.

d) Resolución de suministros anómalos

d.1) Cuando se hayan finalizado todas las acciones, es necesario modificar su estado a "resuelto". Un suministro anómalo podrá resolverse incluso si no fue facturado, aunque nunca se podrá resolver si:

- Tiene alguna orden de servicio pendiente de resolución
- La anomalía proviene de una refacturación y está sin facturar. En este último caso, solo podría resolverse facturando.

e) Facturación de suministros anómalos

e.1) Parámetros de validación en la facturación de suministro

e.1.1) Se podrá designar una anomalía detectable como no detectable, es decir, que la anomalía declarada detectable para los suministros en general, no se trate como tal cuando en un suministro en particular se presente nuevamente la misma anomalía, por ejemplo: a un suministro se le detecta la anomalía "Lecturas repetidas", por un período de 3 meses posteriores se convertirá en no detectable para ese suministro en particular.

e.1.2) Se podrá realizar la operación recíproca de lo anterior causando la "no-facturación" del suministro, en caso de aparecer de nuevo la anomalía. Un determinado tipo de anomalía se pasará a "detectable" cuando se subsane la causa que la hacía surgir sistemáticamente para ese suministro.

e.2) Un suministro anómalo puede ser facturado si la anomalía no es incompatible con la facturación. Esto se reconocerá por el estado del suministro anómalo. Si la anomalía está pendiente de facturar, se deberán realizar las acciones necesarias para facturar lo antes posible.

Estas acciones pueden:

e.2.1) Generar una orden de servicio.

e.2.2) Modificar datos del suministro.

e.2.3) Modificar los parámetros de validación del suministro.

e.3) Una vez concluidas estas acciones se dará la orden de facturar. El suministro anómalo pasará automáticamente a estado "facturado".

4.5 Notas de Crédito y Débito

a) Nota de Crédito (N/C):

- a.1) Se emitirá por concepto de anulaciones, descuentos, bonificaciones, devoluciones y otras operaciones de ventas que realiza la empresa, las mismas que deben aplicarse según las normas vigentes.
- a.2) Los criterios para la emisión podrán ser:
 - a.2.1) Regularización por cobro de más.
 - a.2.2) Anulaciones de ventas.
 - a.2.3) Descuentos de ventas.
 - a.2.4) Bonificaciones otorgadas en las ventas.
 - a.2.5) Devoluciones de ventas y otros similares que reduzcan la operación de ventas.
- a.3) Debe contener un IGV cuya tasa debe ser igual al comprobante que originó la obligación tributaria, considerando la tasa vigente del comprobante a corregir.
- a.4) Se emite siempre contra un comprobante de pago (recibos, facturas y boletas de venta) emitido con anterioridad.
- a.5) Las Notas de Crédito se aplican a raíz de un reclamo o de oficio ya sea para modificar **parcial o totalmente**:
 - a.5.1) Un recibo anteriormente emitido.
 - a.5.2) Una Factura o Boleta de Venta anteriormente emitida

Nota: Se aplicará la refacturación, cuando se modifica por reclamo u oficio, el total de un recibo anteriormente emitido o entregado al usuario en el mes calendario, pudiéndose modificar hasta el penúltimo día del mes en mención, posteriormente, se deberán aplicar Notas de Crédito. Las modificaciones del recibo se realizarán vía Refacturación en Línea, para la emisión de un nuevo recibo.

b) Nota de Débito (N/D):

- b.1) Se emitirá para recuperar importes de costos, gastos y otros conceptos incurridos con posterioridad a la emisión del comprobante original de la venta, la misma que debe aplicarse según las normas vigentes.
- b.2) Los criterios para la emisión podrán ser:
 - b.2.1) Regularización por cobro de menos,
 - b.2.2) Intereses por mora, u otros similares, y

- b.2.3) Excepcionalmente por penalidades a proveedores (en este último caso se hará referencia a la factura del proveedor), cuyo trámite de emisión de Nota de Débito estará a cargo del Equipo Contabilidad General.
- b.3) Elaborar el Expediente debidamente sustentado y foliado para su archivo, el que contendrá el Informe Técnico y será de acuerdo a la normatividad vigente emanada de SUNAT, SUNASS y políticas internas aprobadas por el Directorio o Gerencia General.
- b.4) En todos los casos se emitirá las Notas de Débito en documento separado, considerando el nivel no significativo de las modificaciones que sufren los comprobantes de pago que generan dichos documentos.
- b.5) La Nota de Débito debe contener un IGV cuya tasa debe ser la del momento de su emisión.
- b.6) En el caso de interés por mora, considerar:
 - b.7.1) Cuando se refieran a Boletas de Venta y Facturas: Se emitirá la Nota de Débito.
 - b.7.2) Cuando se refieran a Recibos (con RUC o sin RUC): Se emitirán en este mismo documento, considerando que es un concepto usual.

V. APROBACIÓN, AUTORIZACION Y VIGENCIA

La presente Norma ha sido autorizada en la fecha y rige a partir del día siguiente útil de su difusión oficial.