

CONOCE TU RECIBO PETROPERÚ

Dirección: Calle Las Orquídeas No 585
Piso 11 - San Isidro - Lima

Petróleos del Perú Petroperú S.A
RUC 20100128218
www.petroperu.com.pe



1.- Código de identificación del suministro para cualquier consulta y/o pagos en bancos.

Código único de cliente: 0000 **1** Para pago por medios electrónicos o cualquier inquietud cita este número
Recibo No. 0001-00000000 Fecha de emisión del recibo: 08-03-2019

Nombre: IXXXXX XX XXXXXXXX XXXXXX
Tipo de documento: DNI Número: 29222475
Dirección de suministro: XXX XXXXXX XXXXX XXX LT10 PISO 1 DTO JLBR
Dirección de reparto: UXX XXXXXX VXXXX XXX LT10 PISO 1 DTO JLBR
Ciudad: AREQUIPA, TACNA, MOQUEGUA, ILO Distrito: JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO
Código de ruta: 400129001 Ruta Arequipa Malla 529 Scc 1

2.- En este cuadro podrás verificar el número del medidor que tienes instalado en tu predio y las lecturas tomadas para emitir la facturación.

Periodo de lectura
N° Medidor: 000 170004329 **2**

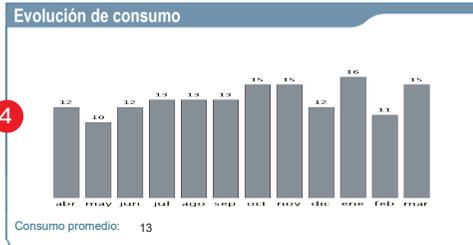
Lectura	Fecha	Cantidad (m ³)
Lectura Anterior	04/02/2019	228
Lectura Actual	05/03/2019	248

3.- En el detalle de consumo encuentras el volumen de gas consumido en tu hogar, el mismo que es usado para facturar los conceptos variables de tu facturación.

Detalle de consumo

Concepto	Unidad	Cantidad
Volumen consumido a condiciones de lectura	m ³	20.00
Factor de corrección de consumo		0.77
Volumen de consumos a condiciones estándar	sm ³	15.00
Volumen facturado	sm ³	15.00
Poder calorífico superior promedio del Gas Natural	GJ/sm ³	0.04009886
Energía facturada	GJ	0.60148290

4.- Muestra el histórico de tus consumos durante los últimos doce (12) meses.



5.- Para estar en contacto en este espacio te enviaremos avisos y recomendaciones sobre tu facturación y tu servicio.

Mensajes al cliente **5**
Estimado cliente, pague a tiempo su recibo y evite moras e intereses.
Recuerde que el cobro por Margen de Promoción está incluido en el comprobante correspondiente. Dicho monto se encuentra financiado en 96 cuotas cobradas en el recibo de consumo mensual. Cualquier consulta al respecto, sírvase comunicarse a nuestra línea de servicio al cliente o apersonarse a nuestro centro de atención. Estimado Cliente, recuerda que el 1808 es nuestro número gratuito de emergencias disponible las 24 horas. Si detecta una fuga, llame de inmediato.

8.- Número de facturaciones pendientes de pago.

9.- Código relacionado al valor total del recibo. Este código no se usa para pagos en bancos.

10.- Último día para pagos sin aplicación de intereses compensatorios y moratorios.

11.- Fecha en la que se ejecutaría el corte del servicio (de ser aplicable).

No. de recibos vencidos	Cupón de pago	Fecha de vencimiento	Fecha de corte	Total a pagar
8 0	9 000000	10 23/03/2019	11	12 S/ 41.20

Cupón de pago
239521

Código único de cliente
0000



41577072080291948020000002395213902000000000419620190311

Recibo Número 0001-00000000
Fecha de Vencimiento 23/03/2019
Total a pagar S/41.20



www.petroperu.com.pe

6.- Las tarifas aplicadas en tu facturación son reguladas por OSINERGMIN y están publicadas en el pliego tarifario vigente.

7.- En este cuadro detallamos tu facturación Conceptos Variables

- Precio del gas natural: costo del gas natural consumido.
 - Servicio de transporte: costo del gas natural transportado de Perú LNG hacia la concesión.
 - Servicio de distribución: costo de inversión y operación del sistema de distribución.
- Conceptos Fijos
- Comercialización: costo del proceso de facturación, cobranza y atención al cliente.
 - Otros conceptos
 - Intereses aplicados a las cuotas financiadas de margen por promoción e IGV del margen por promoción.
 - Cuotas de los meses correspondientes al margen por promoción e IGV del margen por promoción, financiadas a 96 cuotas.
 - Redondeos del mes actual y anterior.
 - Cargos por corte y reconexión del servicio. (*)
- (*) Tarifas reguladas por OSINERGMIN, publicadas en el pliego tarifario vigente.

12.- Aquí encuentras el monto total a pagar que incluye:

- Total facturado del mes
- Deudas anteriores (si hubieran)
- Saldos a favor (si hubieran)

¡Estamos listos para servirte!



DERECHOS DEL USUARIO

- Acceder al servicio siempre que el suministro sea considerado técnica y económicamente viable.
- Ser atendido en emergencias suscitadas en el sistema de distribución, la acometida y en las instalaciones internas.
- Ser informado previamente, si hubiera corte del servicio programado, salvo casos de emergencia o fuerza mayor.
- Ser atendido ante cualquier emergencia referente al servicio.
- Recibir un servicio de calidad de acuerdo a las condiciones de tu contrato por el servicio de suministro y las fijadas en el Reglamento de Distribución.
- Recibir el recibo de manera mensual antes de la fecha de su vencimiento. La no recepción del recibo correspondiente, no lo exime de su obligación de pago.
- Los cargos que se incluyan en tu recibo deberán estar de acuerdo a tu tarifa contratada.
- Suspender el servicio mientras tu predio se encuentre deshabilitado. En dicho supuesto, podremos cobrar un cargo fijo regulado por los seis (6) primeros meses en que el suministro se encuentre cortado, luego de dicho plazo tu contrato de suministro podrá ser resuelto.
- Ser informado cuando sea necesario que el concesionario realice alguna revisión al medidor o instalaciones internas.
- Ser reconectado al servicio una vez superada la causa que motivó la suspensión o corte y que hayas abonado los consumos y cargos mínimos atrasados, más los intereses compensatorios y recargos por moras a que hubiera lugar, así como los derechos de cote y reconexión.
- Recibir atención a sus solicitudes, reclamos y/o quejas relacionados al servicio.
- Solicitar, a su costo, la información detallada de sus consumos siempre que resulte técnicamente viable.

DEBERES DEL USUARIO

- Pagar oportunamente tu recibo mensual.
- Efectuar la construcción, implementación y/o ampliación de tus instalaciones internas a través de instaladores inscritos en el Registro de Instaladores de Gas Natural de OSINERGMIN. Terminados los trabajos informar con anticipación al concesionario para que realice la inspección y habilitación correspondiente.
- Utilizar el gas natural de manera segura para evitar accidentes y no vulnerando las condiciones del servicio pactadas en el contrato de suministro.
- No destinar el gas natural a usos distintos del consumo contratado, para consumo en lugar distinto del predio, ni hacer derivaciones o modificaciones a las instalaciones internas, ya sea para beneficio propio y/o para terceras personas.
- Permitir el acceso del personal técnico para la toma de lectura de los medidores.
- Reportar al concesionario cualquier anomalía, daño o sustracción que detecte en los componentes de la acometida instalada en tu predio.
- Reportar al concesionario las fugas del gas natural y fallas técnicas detectadas en tus instalaciones internas.
- En casos de reconexión del servicio, asegurarnos por escrito que los artefactos domiciliarios están en condiciones de seguridad operativa de ser reconectados.
- Comunicar y solicitar la aceptación previa a la Distribuidora ante cualquier cambio o modificación del uso del predio que pudiera afectar las instalaciones internas y la Acometida.
- Reportar a la Distribuidora el incremento en la cantidad de gasodomésticos que se realice con fecha posterior a la habilitación de las Instalaciones Internas, previo a la conexión de los mismos y a la ejecución de las modificaciones que dicha conexión requiera en las Instalaciones Internas.

RECUERDA: Si tienes el derecho de acceder a nuestro servicio también tienes el deber de pagar puntualmente tus recibos.

ASÍ: Evitarás el cobro de intereses, la suspensión de tu servicio y los costos por Corte y Reconexión.

ATENTO: Si te cortaron el servicio paga tu deuda y envíanos una foto de tu voucher a cualquiera de nuestros canales de atención.

REALIZA EL PAGO DE TUS RECIBOS A TRAVES DE LOS SIGUIENTES BANCOS



Canal	Con Comisión	Sin Comisión
Ventanilla	X	
Agente (15805)	X	
Via Internet		X
Telecrédito		X

Encuentra la agencia o agente más cercano en:
www.encuentrabcp.com/buscador/



Canal	Con Comisión	Sin Comisión
Ventanilla	X	
Agente (7424)		X
Via Internet		X

Encuentra la agencia o agente más cercano en:
www.ubicanosbbvacontinental.pe

Servicio al Cliente Significa conjunto de acciones, directrices o procedimientos estandarizados que deberán regir la actuación de la entidad y la de todos sus empleados y proveedores en la relación con sus clientes.

Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus clientes.

Como finalidad, el servicio al cliente busca principalmente dar respuesta o solución a las consultas o problemas que los clientes puedan experimentar en relación al uso o consumo de los productos o servicios que adquirieron de la empresa.

Son variadas las vías a través de las cuales un cliente o consumidor puede comunicarse con el área de servicio al cliente.

Una vez que selecciona la opción deseada lo atenderá un representante de la empresa que tomara nota de su pedido o reclamo.

Visítanos en:

Av. Ejército N° 306, Yanahuara - Arequipa

Lun - Vie de 08:00 a 18:00hrs

ó contáctanos al:

0801 - 14441

