3.4. RECLAMOS

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD
Reglamento General de Reclamos y sus modificatorias

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 066-2006-SUNASS-CD

(Publicada el 14.01.2007)

Lima, 28 de diciembre de 2006

VISTO:

El Informe Nº 038-2006/SUNASS-100 presentado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la evaluación de los comentarios recibidos sobre el proyecto de "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y su correspondiente Documento de Análisis de Impacto Regulatorio;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - modificada por la Ley Nº 27631 y Ley Nº 28337, faculta a los organismos reguladores a dictar en el ámbito y materia de su competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo y la solución de reclamos, entre otras;

Que, según el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM, la SUNASS ejerce sus funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, y de solución de reclamos, con respecto a las actividades que involucran la prestación de servicios de saneamiento, dentro del ámbito de su competencia, cautelando en forma imparcial y objetiva, los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD se aprobaron modificaciones al "Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento" aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD, así como el Texto Único Ordenado del referido Reglamento;

Que, de acuerdo con el Informe Nº 024-2006-SUNASS/100, resulta conveniente normar sobre los reclamos y los problemas de los usuarios distintos a los relativos a la facturación, así como incluir en una única norma los procedimientos para la atención de todos los reclamos;

Que, con el propósito antes referido, la SUNASS aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2006-SUNASS-CD, la publicación del proyecto de norma que aprueba el "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento", otorgándose treinta (30) días calendario para recibir los comentarios de los interesados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento;

Que, evaluados e incorporados algunos de los comentarios recibidos, corresponde aprobar el texto definitivo de la norma;

De conformidad con el artículo 3 de la Ley Nº 27332, el artículo 20 del Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo Nº 26-2006;

HA RESUELTO:

Artículo 1.- Aprobar el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y su correspondiente Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, disponiéndose su publicación en el Diario Oficial El Peruano y en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe). Este Reglamento entrará en vigencia el 2 de julio de 2007.

Artículo 2.- Derogar las Resoluciones de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD y Nº 028-2006-SUNASS-CD, en lo correspondiente al "Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y su Texto Único Ordenado, a partir de la entrada en vigencia del Reglamento aprobado en el artículo precedente.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

Con la intervención de los señores consejeros Sergio Salinas Rivas, Manuel Burga Seoane, Javier Prado Blas y Víctor Antonio Maldonado Yactayo.

SERGIO SALINAS RIVAS
Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CONTENIDO

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos

Artículo 2. Tipos de Reclamos

TÍTULO SEGUNDO: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES Y COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

Artículo 3. Solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

Artículo 4. Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

Artículo 5. Presentación de solicitudes para la atención de problemas

Artículo 6. Atención de la solicitud

Artículo 7. Justificación de la falta de atención de la solicitud

TÍTULO TERCERO: EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8. Sujeto que puede interponer el Reclamo

Artículo 9. Representación

Artículo 10. Presentación de Reclamos

Artículo 11. Formas de Presentación de los reclamos

Artículo 12. Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

Artículo 13. Órganos competentes para la Resolución de Reclamos

CAPÍTULO 2: ETAPA DE INVESTIGACIÓN

Artículo 14. Inspección

Artículo 15. Contrastación de Medidores

Artículo 16. Costo de la Contrastación Artículo 17. Otros medios de prueba

CAPÍTULO 3: ETAPA DE CONCILIACIÓN

Artículo 18. Citación a reunión Artículo 19. Acuerdos

CAPÍTULO 4: ETAPA DE DECISIÓN - PRIMERA INSTANCIA

Artículo 20. Conclusión del procedimiento por desistimiento del reclamante

Artículo 21. Resolución

Artículo 22. Recursos

Artículo 23. Plazo para resolver y notificar el Recurso de Reconsideración

Artículo 24. Prórroga para resolver Artículo 25. Silencio Administrativo Positivo (SAP)

CAPÍTULO 5: ETAPA DE DECISIÓN - SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 26. Actos previos a la Resolución

Artículo 27. Fijación de domicilio procesal

Artículo 28. Plazo para resolver y notificar en segunda instancia

Artículo 29. Silencio Administrativo Negativo (SAN)

Artículo 30. Custodia de Expedientes

TÍTULO CUARTO: GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 31. Obligación de organizar expedientes

Artículo 32. Prohibición de condicionar la solicitud de atención de problemas o el reclamo Artículo 33. Prohibición de cierre del servicio durante el reclamo

Artículo 34. Pagos efectuados en exceso

Artículo 35. Constancia de la presentación de documentos

Artículo 36. Notificaciones

Artículo 37. Aclaración y Rectificación de Resoluciones

Artículo 38. Difusión

Artículo 39. Gratuidad de la Solicitud de Atención de Problema, del Procedimiento de Reclamos y de los Formatos

Artículo 40. Registro de solicitudes de atención y reclamos recibidos

TÍTULO QUINTO: QUEJAS

Artículo 41. Causales para su presentación

Artículo 42. Plazo para presentar la queja

Artículo 43. Forma de presentación

Artículo 44. Lugar de presentación

Artículo 45. Incumplimiento de la EPS en elevar la queja

Artículo 46. Plazos de resolución

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

ANEXOS

1. Problemas de alcance particular y problemas de alcance general

2. Plazos para solicitud de atención de problema

3. Medios de prueba por reclamo

4. Flujogramas

FORMATOS

1. Formato de solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

2. Presentación del reclamo

3. Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante

4. Conciliación

5. Resumen Acta de inspección Interna

6. Resumen Acta de inspección externa

7. Solicitud de contrastación de medidor de agua potable

8. Recurso de reconsideración

9. Recurso de apelación

10. Cédula de notificación

REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos

1.1. Los problemas que pueden presentarse en la prestación de los servicios de saneamiento por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), según su naturaleza, pueden ser:

a. Problemas operacionales,

b. Problemas comerciales que afectan directamente la facturación, y c. Problemas comerciales que no afectan directamente la facturación.

1.2. Los referidos problemas, en cuanto a sus consecuencias, pueden ser:

a. De alcance particular: cuando sus efectos alcancen a una conexión.

b. De alcance general: cuando sus efectos alcancen a un grupo de conexiones, que pudieran estar reflejando una actuación sistemática o reiterada de la EPS.

1.3. Los problemas de alcance particular son objeto de reclamo, siendo de aplicación el presente reglamento. Los problemas de alcance general son materia de acciones de supervisión de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) de la SUNASS, pudiendo los afectados presentar su problema de acuerdo a las normas emitidas sobre la materia.

El anexo 1 incluye una tabla referencial para distinguir los problemas particulares de los generales. Sin perjuicio de ello, en caso que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) o la GSF al momento de la presentación del expediente o en cualquier estado de su trámite, detectaran que, debido a su alcance particular o general, un expediente ha sido erróneamente presentado o tramitado, procederán a derivarlo al área competente para la aplicación de las reglas correspondientes según el caso.

1.4. En aplicación del criterio particular - general, en caso que el TRASS detecte que expedientes de reclamos corresponden a un problema de alcance general, se abstendrá de resolver derivándolo a GSF para el trámite correspondiente.

Artículo 2.- Tipos de Reclamos

2.1. Reclamo operacional

Es aquél originado por los problemas operacionales, es decir, aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la EPS (véase anexo 1).

2.2. Reclamo comercial relativo a la facturación

Es aquél originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario (véase anexo 1).

2.3. Reclamo comercial no relativo a la facturación

Es aquél originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios (véase anexo 1).

TÍTULO SEGUNDO: SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES Y COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

Artículo 3.- Solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

La solicitud de atención de problemas se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o problemas comerciales no relativos a la facturación, de alcance particular.

Artículo 4.- Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación

Podrán presentar la solicitud de atención de problemas, alternativamente, las siguientes personas:**"**

a) El propietario del predio afectado, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.

b) El titular de la conexión domiciliaria: persona natural o jurídica registrada por la EPS como titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento. En su defecto, podrá presentar el reclamo quien figure en el catastro de la respectiva EPS. Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la EPS.

c) El usuario efectivo del servicio afectado, debiendo acreditarse tal condición con copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión, u otro documento que sirva para tal fin.

d) La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios de saneamiento prestados por la EPS, con copia de su solicitud.

Serán de aplicación las disposiciones referidas a la representación contenidas en el artículo 9 del presente Reglamento. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 064-2009-SUNASS-CD, publicado el 31 de diciembre de 2009.

Artículo 5.- Presentación de solicitudes para la atención de problemas

Las solicitudes para la atención de problemas operacionales y de problemas comerciales no relativos a la facturación deberán ser presentadas ante la EPS con la presentación del Formato 1, a través de los siguientes medios alternativos:

5.1. Solicitud por escrito.- Facultad de cualquiera de las personas mencionadas en el artículo 4. La solicitud deberá presentarse a través del Formato 1, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente. La EPS deberá entregar al solicitante cargo de la presentación de la solicitud.

5.2. Solicitud por teléfono.- Facultad del titular de la conexión, según el artículo 4.b), o de quien haya presentado solicitud de acceso, según el artículo 4.d).

Adicionalmente, la EPS tendrá la facultad de aceptar solicitudes presentadas por personas distintas.

El Solicitante deberá indicar su nombre completo y el número de su documento nacional de identidad, así como su número de suministro. La EPS deberá llenar el Formato 1, consignando en él el nombre, fecha y firma de la persona que atendió el reclamo. Podrá omitirse esta firma en el caso de los formatos completados electrónicamente.

5.3. Solicitud por web.- Facultad del titular de la conexión, según el artículo 4.b), o de quien haya presentado solicitud de acceso, según el artículo 4.d). La implementación de mecanismos para la atención de solicitudes vía web, queda a facultad de la EPS. En todo caso, se utilizará el Formato 1, y el sistema deberá emitir una constancia de recepción en todos los casos.

Si la solicitud se presenta por esta vía, el solicitante deberá consignar un correo electrónico para la recepción de notificaciones.

En todos los casos, la EPS deberá informar al usuario al momento de la presentación de la solicitud, el "código de solicitud" para realizar el seguimiento correspondiente, así como el plazo correspondiente para su atención, según lo establecido en el Anexo 2.

Artículo 6.- Atención de la solicitud

Al momento de presentarse la solicitud de atención del problema, la EPS deberá generar la orden de servicio correspondiente. La EPS tendrá el plazo establecido en el Anexo 2 para solucionar el problema.

Una vez solucionado el problema, el solicitante y la EPS podrán firmar un documento de conformidad, concluyendo así el procedimiento.

En caso la EPS y el solicitante firmen el documento de conformidad, éste deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

a. Código de solicitud.

b. Breve descripción del problema solucionado.

c. Datos del solicitante (nombre completo, DNI)

d. Declaración del Solicitante, de estar conforme con la solución de la EPS a su problema.

De no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar su reclamo de acuerdo al Título Tercero del presente Reglamento. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2007.

Artículo 7.- Justificación de la falta de atención de la solicitud

Presentada la solicitud de atención del problema, en caso la EPS considere que no es de su responsabilidad, deberá responder esto al solicitante, con la respectiva explicación de los motivos.

La comunicación de la EPS y sus argumentos se tendrán en cuenta en caso el expediente llegue al TRASS.

TÍTULO TERCERO: EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8.- Sujeto que puede interponer el Reclamo

Podrán presentar reclamos, los mismos sujetos señalados en el artículo 4, con la presentación de los documentos señalados en el referido artículo.

Artículo 9.- Representación

Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:

1. La representación podrá recaer en una persona natural o jurídica. Tratándose de facturación no individualizada en inmuebles con varias unidades de uso, la representación corresponderá a la persona designada por la Junta de Propietarios o, en su defecto, por la mayoría de residentes.

2. Las Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por INDECOPI podrán representar a sus asociados y a aquellos que le otorguen poder.

3. Para la tramitación ordinaria del procedimiento se requiere poder general, en cambio, para el desistimiento, acuerdo de partes o el cobro de dinero, se requiere poder especial.

4. En el poder especial el encargo debe ser expreso de el o los actos para los cuales fue conferido.

5. El poder general se formaliza en el escrito o mediante carta poder con firma del reclamante. Por su parte, el poder especial se formaliza a elección del usuario, mediante documento privado con firma legalizada ante funcionario autorizado para tal efecto o ante notario, así como mediante declaración en comparencia personal del usuario y representante ante la autoridad.

6. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste tendrá validez exclusivamente en el procedimiento de reclamo para el cual fue otorgado.

7. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste no tendrá vigencia para reclamos posteriores. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 064-2009-SUNASS-CD, publicado el 31 de diciembre de 2009.

Artículo 10.- Presentación de Reclamos

10.1. Problemas relativos a la facturación:

El reclamo comercial relativo a la facturación, deberá ser presentado ante la EPS dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados, se aceptará hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a la presentación del reclamo.

10.2. Otros problemas:

El reclamo operacional y el reclamo comercial no relativo a la facturación podrán ser presentados ante la EPS una vez haya trascurrido el plazo para la solución del problema señalado en el Anexo 2 sin que la EPS haya cumplido con ello.

Plazos máximos para la presentación de estos reclamos:

a. Reclamos operacionales: Diez (10) días después de incumplido el plazo para la solución del problema.

b. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: dos meses después de incumplido el plazo para la solución del problema.

Los reclamos presentados fuera del plazo estipulado serán declarados improcedentes sin mayor trámite. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2007.

Artículo 11.- Formas de Presentación de los reclamos

11.1. Los reclamos podrán ser presentados por escrito, por teléfono o por web, mediante la utilización de formatos aprobados por la SUNASS:

a. Por escrito.- Facultad del propietario del predio, del titular de la conexión o de aquel que acredite su condición de usuario efectivo, que sufra un perjuicio por la actuación o incumplimiento de la EPS.

El reclamo debe presentarse a través del Formato Nº 2, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente, limitándose la EPS a revisar que se presenten por lo menos los medios de prueba señalados en el Anexo 3 - "Medios de prueba por reclamo".

b. Por teléfono.- Facultad del titular de la conexión que sufra un perjuicio por la actuación o incumplimiento de la EPS. La EPS, luego de verificar que los datos correspondan al titular del servicio, deberá llenar el Formato Nº 2, consignando en él el nombre, fecha y firma de la persona que atendió el reclamo. Podrá omitirse esta firma en el caso de los formatos completados electrónicamente.

Asimismo, la empresa deberá notiicar al reclamante la recepción del reclamo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, conforme al artículo 36 del presente Reglamento. Con dicha notiicación, deberá enviar copia del Formato Nº 2, indicar la fecha y hora de la realización de la reunión de conciliación y de las inspecciones, de ser el caso

c. Por web.- Será facultad de la EPS implementar el reclamo por página web, en cuyo caso será facultad del titular de la conexión interponerlo, llenando el formato indicado para ello (Formato Nº 2). El sistema deberá proporcionar una constancia de recepción en todos los casos.

11.2. La EPS deberá informar al Reclamante al momento de la presentación del reclamo el "código de reclamo" correspondiente.

Para los reclamos operacionales y los reclamos no relativos a la facturación, el código del reclamo corresponderá al de la solicitud no atendida

11.3. Asimismo, la EPS comunicará al usuario la fecha máxima, expresada ésta en día, mes y año, de emisión y notificación de la resolución (ver Formato 2). Similar disposición será aplicable a la presentación del recurso de reconsideración y apelación.

11.4. Para la presentación del reclamo en el Formato N° 2, el reclamante deberá proporcionar su número telefónico o correo electrónico en caso cuente con éstos, a efectos de que la EPS y el TRASS realicen comunicaciones relacionadas a su procedimiento. **(*) (**)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 064-2009-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2009.

(**) Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25 de febrero del 2017.

Artículo 12.- Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

Presentado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas:

12.1. Etapa de Investigación: Se dispondrá la actuación de los medios de prueba conforme al presente Reglamento y a la tipología contenida en el Anexo 3; caso contrario se declarará fundado.

12.2. Etapa de Conciliación: en la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la EPS. Esta etapa es sólo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.

12.3. Etapa de Decisión: en la cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

Sin perjuicio de lo expuesto, el usuario y la EPS podrán llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento, concluyendo así éste.

Artículo 13.- Órganos competentes para la Resolución de Reclamos

La competencia para resolver los reclamos se encuentra a cargo (i) en primera instancia, del órgano designado por la EPS para tal fin, y (ii) en segunda instancia, del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS - TRASS.

La competencia para resolver tiene carácter irrenunciable e indelegable.

CAPÍTULO 2: ETAPA DE INVESTIGACIÓN

Artículo 14.- Inspección

14.1. La inspección es un medio de prueba que puede ser: (i) interna, si se produce al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de éste.

14.2. El día y el horario (máximo de dos horas) en que se realizará la inspección se informarán al reclamante con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles y los resultados constarán en un acta (Formatos 5 y 6), cuya copia se entregará a la persona presente durante su realización.

14.3. Si la inspección se ejecuta en un horario distinto al señalado en 14.2, con presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, dicho acto quedará convalidado.

14.4. En caso el reclamante o su representante no se encontraran presentes en el horario señalado en 14.2, pese a haber sido correctamente notificados, la EPS podrá realizar la prueba válidamente.

14.5. En caso que, por causas atribuibles a la EPS, la inspección se realizara, sin presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, no podrá ser considerada válida.

14.6. Para el caso de las inspecciones internas, en caso la EPS no pueda acceder al predio por causas no atribuibles a ella, la prueba ya no será necesaria, tomándose en cuenta este hecho en la Etapa de Decisión.

14.7. Si los plazos del Anexo 2 son menores de tres (3) días hábiles, la EPS podrá realizar la inspección sin necesidad de realizar comunicación previa.

14.8. Las pruebas e inspecciones realizadas en aplicación de este artículo podrán ser presentadas por la EPS en caso se presente un nuevo reclamo que corresponda al mismo ciclo de facturación. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2007.

Artículo 15.- Verificación Posterior de medidores

15.1. La Verificación Posterior del medidor como medio de prueba se aplica únicamente para el caso de reclamos por consumo elevado y se realiza luego de que la empresa prestadora haya acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo 3 del presente reglamento. Caso contrario, no deberá ejecutarse.

15.2. En caso se presuma que el medidor ha sido dañado o alterado, la empresa prestadora o el reclamante podrán solicitar que complementariamente a la Verificación Posterior se verifique el estado de los mecanismos internos del medidor.

En caso de daños externos al medidor que impidan su correcto funcionamiento, no se requerirá de esta prueba adicional.

El costo de la prueba adicional estará a cargo del solicitante.

15.3. Al momento de presentarse el reclamo, la empresa prestadora deberá informar al reclamante acerca de su derecho a solicitar la Verificación Posterior del medidor y del alcance de las Unidades de Verificación Metrológica (Formato Nº 7).

15.4. La Verificación Posterior se realizará de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

15.5. El reclamo será declarado fundado cuando la Verificación Posterior determine que el medidor sobrerregistra.

El reclamo será declarado infundado cuando la Verificación Posterior determine que el medidor no sobrerregistra, es decir, resulta operativo o subrregistra **(*)**

(*) Artículo modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD, publicada el 4 de enero del 2019.

Artículo 16.- Costo de la Verificación Posterior

El costo de la Verificación Posterior y, de ser el caso, del traslado del medidor serán asumidos por la empresa prestadora o el reclamante, de acuerdo al resultado de la verificación, según lo establecido en el Anexo Nº 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. **(*)**

(*) Artículo modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD, publicada el 4 de enero del 2019.

Artículo 17.- Otros medios de prueba

El usuario podrá solicitar a la EPS la actuación de medios de prueba no contemplados en el Anexo 3. Su realización quedará supeditada a la pertinencia y factibilidad técnica y, su costo, será asumido por el usuario.

CAPÍTULO 3: ETAPA DE CONCILIACIÓN

Artículo 18.- Citación a reunión

Al presentarse un reclamo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 11 del presente Reglamento, la EPS citará al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo.

Para tal efecto, en la reunión la EPS entregará al usuario la cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por la SUNASS.

Adicionalmente, la EPS deberá instruir al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso, con el objeto de que ambas partes ofrezcan fórmulas de solución. El cumplimiento de dicha obligación deberá constar en el acta de conciliación (Formato Nº 4), debiendo consignarse los documentos que han sido explicados y puestos a la vista del reclamante.

En caso el usuario no asistiera a la reunión de conciliación, la EPS mantendrá a su disposición la cartilla informativa sin costo. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2007.

Artículo 19.- Acuerdos

Durante la reunión y a partir de la información señalada en el artículo 18 y la correspondiente explicación de los informes por parte de la EPS, la EPS y el reclamante podrán ofrecer fórmulas de solución al conflicto, para lo cual tomarán en cuenta los costos que significa continuar con el procedimiento.

Los resultados de la reunión deberán constar en acta (Formato Nº 4), precisándose, de ser el caso, la forma de cumplimiento de los acuerdos.

En caso de inasistencia, falta de acuerdo o de acuerdos parciales, el procedimiento continuará respecto de los asuntos sobre los cuales subsista controversia, actuándose la prueba de contrastación según el caso.

CAPÍTULO 4: ETAPA DE DECISIÓN - PRIMERA INSTANCIA

Artículo 20.- Conclusión del procedimiento por desistimiento del reclamante

Luego de presentado un reclamo, el desistimiento podrá darse en cualquier estado del procedimiento hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la vía administrativa, debiendo el reclamante dejar constancia en el expediente, procediéndose a su archivo.

La EPS tiene la posibilidad de solucionar el problema. En caso de encontrarse conforme con la solución del problema, el reclamante tiene la facultad de desistirse del reclamo con la irma de un documento de conformidad con las características referidas en el artículo 6 del presente Reglamento, procediendo la EPS a archivar el expediente.

En caso contrario, la EPS deberá emitir resolución de acuerdo con el artículo 21 del presente Reglamento. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25 de febrero del 2017.

Artículo 21.- Resolución

21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación:

La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.

21.2. Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación:

La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.

En cada caso, debe indicarse dentro de la resolución, el plazo para ser impugnada. Asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución. **(*) (**)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 064-2009-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2009

(**) Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25 de febrero del 2017.

Artículo 22.- Recursos.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución el usuario podrá presentar contra ésta (i) recurso de reconsideración, que se sustentará en nueva prueba (formato Nº 8) o (ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho (formato Nº 9).

En los casos de recursos de reconsideración o apelación interpuestos contra resoluciones notificadas por debajo de la puerta, el cómputo para la presentación de ambos recursos se iniciará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución impugnada.

Los recursos se interponen ante la primera instancia, la que, en el caso del recurso de reconsideración, se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la EPS deberá elevar el expediente a la SUNASS, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado, a fin que el TRASS lo resuelva. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 064-2009-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2009.

Artículo 23.- Plazo para resolver y notificar el Recurso de Reconsideración

La resolución referida al recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de presentado el recurso. La notificación de la resolución se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a su emisión.

Artículo 24.- Prórroga para resolver

24.1. Problemas relativos a la facturación

La EPS no podrá prorrogar los plazos para resolver establecidos en los artículos 21 y 23 del presente Reglamento.

24.2. Problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación

La EPS no podrá prorrogar los plazos para resolver establecidos en los artículos 21 y 23 del presente Reglamento, considerando el tiempo que ha tenido para resolver la solicitud de atención previamente presentada.

Artículo 25.- Silencio Administrativo Positivo (SAP)

Transcurrido el plazo establecido en los artículos 21 y 23 del presente Reglamento sin que la EPS hubiese notificado la Resolución operará el SAP y, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado.

Vencido el plazo para que opere el silencio administrativo positivo, sin que la EPS hubiera emitido pronunciamiento sobre lo solicitado, el usuario podrá: i) presentar una Declaración Jurada ante la EPS con la finalidad de hacer valer el derecho conferido, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado o, ii) interponer queja ante el TRASS, el que ordenará hacer valer el derecho conferido al usuario mediante SAP, de considerarlo aplicable.

En caso la EPS se niegue a recibir la Declaración Jurada a que se refiere el párrafo anterior, el usuario podrá remitirla por conducto notarial, surtiendo los mismos efectos.

Sin perjuicio de lo indicado, el TRASS podrá aplicar de oficio el SAP y ordenar hacer valer el derecho conferido, cuando lo advierta durante el trámite de un recurso de apelación. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25 de febrero del 2017.

CAPÍTULO 5: ETAPA DE DECISIÓN - SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 26.- Actos previos a la Resolución

26.1. Antes de resolver en segunda instancia, el TRASS podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación y disponer la realización de informes orales, cuando sea necesario para resolver el caso y las partes lo hayan solicitado.

Asimismo, podrá disponer la realización de pruebas adicionales, tales como una nueva contrastación, de considerarlo conveniente.

Dicha prueba deberá realizarse en concordancia con lo establecido en el Reglamento de la Calidad de los Servicios de Saneamiento.

26.2. El TRASS podrá solicitar a las partes o a organismos públicos o privados información adicional a la que figura en el Anexo 3, según corresponda. En tal caso, el plazo para resolver se suspenderá hasta que la información sea remitida.

26.3. El TRASS podrá disponer las medidas cautelares que considere necesarias para proteger los derechos de cualquiera de las partes.

Artículo 27.- Fijación de domicilio procesal

A efectos de realizar la notificación de las resoluciones emitidas por el TRASS y la devolución de expedientes de reclamos, la EPS deberá ijar un único domicilio procesal, en su defecto, se considerará como domicilio, aquel donde funciona la sede principal de la empresa. Caso contrario, la EPS podrá autorizar la notificación de las resoluciones emitidas por el TRASS a la dirección de correo electrónico que indique para tales efectos.

En el procedimiento, el usuario también deberá señalar un domicilio procesal, el cual estará en el ámbito de prestación de servicios de la respectiva EPS. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25 de febrero del 2017.

Artículo 28.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia

La resolución de segunda instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de recibido el expediente, asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

Cuando la complejidad del caso lo amerite, el TRASS podrá considerar una prórroga de hasta veinte (20) días hábiles.

Para aplicar la prórroga, ésta deberá ser notificada al reclamante y a la EPS antes del vencimiento del plazo para emitir la resolución.

Artículo 29.- Silencio Administrativo Negativo (SAN)

Transcurrido el plazo establecido en el artículo precedente sin que se notifique la Resolución operará el SAN, lo que habilita a las partes para presentar la correspondiente demanda ante el Poder Judicial o exigir a la instancia correspondiente de la SUNASS la expedición de la resolución.

Artículo 30.- Custodia de Expedientes

Luego de notificada la resolución respectiva, la instancia correspondiente de la SUNASS podrá custodiar los expedientes hasta por tres (03) meses, luego de lo cual procederá a devolverlos a la EPS.

TÍTULO CUARTO: GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 31.- Obligación de organizar expedientes

La EPS deberá organizar sólo un expediente para la solución de un mismo caso, para mantener reunidas todas las actuaciones y escritos para resolver.

La organización del expediente deberá cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley Nº 27444.

El reclamante tiene derecho a acceder al expediente en cualquier estado del procedimiento. Las copias que solicite serán cobradas de acuerdo a las normas sobre transparencia y acceso a la información, con excepción de lo establecido en el artículo 18 del presente Reglamento.

Artículo 32.- Prohibición de condicionar la solicitud de atención de problemas o el reclamo

32.1. La EPS no podrá condicionar la atención de una solicitud para solucionar un reclamo operacional o un reclamo comercial no relativo a la facturación, por ninguna causa.

32.2. La EPS no podrá condicionar la atención de un reclamo por un problema que afecta directamente la facturación al pago previo del concepto y monto reclamado. En las facturaciones posteriores no podrá incluirse el concepto y monto objeto de reclamo mientras éste no haya sido resuelto en instancia final.

Sin perjuicio de lo anterior, la EPS se encuentra facultada para el cobro de los conceptos y montos no reclamados, incluyendo el pago de los intereses correspondientes, así como al cierre del servicio en caso de incumplimiento.

Artículo 33.- Prohibición de cierre del servicio durante el reclamo

Ninguna EPS podrá disponer el cierre del servicio si éste se fundamenta en la falta de pago de los montos y conceptos reclamados.

Artículo 34.- Pagos efectuados en exceso

En caso corresponda, el usuario podrá solicitar, en la vía administrativa, la devolución de pagos en exceso, incluyendo los intereses correspondientes, dentro del plazo de un año contado a partir del día siguiente de efectuado el pago. El crédito que se origine conforme a lo indicado deberá compensarse mediante notas de abono que cubrirán la totalidad de las facturaciones futuras hasta que el crédito se extinga. En caso de no ser posible aplicar notas de abono, la devolución se efectuará en efectivo.

Los intereses (i) serán los mismos que la EPS aplica a sus usuarios morosos y (ii) se devengarán desde la fecha en que se efectuó el pago hasta el momento que se realice la compensación o devolución en efectivo, de ser el caso.

Artículo 35.- Constancia de la presentación de documentos

Como constancia de recepción de todo documento, se entregará al reclamante una copia sellada y firmada del mismo.

Artículo 36.- Notificaciones

36.1 Notificación personal

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención.

36.2 Notificación bajo puerta

En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a recibir la documentación correspondiente, se niega a brindar la información requerida o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, la EPS dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico. En estos casos, el notificador deberá suscribir la cédula, indicar su nombre y el número de su documento de identidad (Formato Nº 10).

36.3 Notificación por correo electrónico

Los usuarios podrán autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 10 del presente reglamento o mediante la presentación de un escrito, que la notificación de los actos administrativos se realice a la dirección de correo electrónico que indiquen para tales efectos.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico surtirá efectos una vez recibida la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada.

En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días útiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, se procederá a la notificación por cédula conforme al artículo 20.1 de la Ley N° 27444.

La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 de la Ley N° 27444.

36.4 Las notificaciones deberán efectuarse en días y horas hábiles. Son horas hábiles las que median entre las siete (7) y diecinueve (19) horas.

36.5 En caso el usuario no haya señalado domicilio procesal, o este sea inexistente, la notificación personal o bajo puerta se realizará en el domicilio donde se remiten los recibos de pago por el servicio que se reclama**. (*) (**)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 064-2009-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2009.

(**) Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25 de febrero del 2017.

Artículo 37.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones

Se podrá solicitar (i) antes que cause estado, la aclaración de una resolución en algún punto sobre el cual pudieran existir dudas en su interpretación o contenido y (ii) en cualquier momento, la rectificación por error material o aritmético.

La aclaración y rectificación podrán ser declaradas de oficio o solicitadas por cualquiera de las partes.

Artículo 38.- Difusión

Las EPS deberán informar y difundir las disposiciones contenidas en el presente Reglamento: (i) a través de la colocación de afiches o carteles en lugares visibles, y (ii) mediante la entrega de cartillas de orientación a que se refiere el artículo 18 del presente Reglamento, en todos los ambientes destinados a la atención de los usuarios y en especial donde se presentan los reclamos.

Artículo 39.- Gratuidad de la Solicitud de Atención de Problema, del Procedimiento de Reclamos y de los Formatos

Los procedimientos de solicitud de atención de problema y los procedimientos de reclamos se conducirán de manera gratuita, salvo la realización de medios de prueba en los casos expresamente establecidos en el presente Reglamento.

Los formatos que deban ser entregados al Solicitante o Reclamante conforme a lo establecido en la presente normativa, serán proporcionados por la EPS en forma gratuita. Asimismo, se podrá acceder a los formatos correspondientes en las oficinas de atención al público de la SUNASS, así como en la página web de la institución.

Artículo 40.- Registro de solicitudes de atención y reclamos recibidos

La EPS llevará un registro de las solicitudes de atención y los reclamos recibidos, así como las quejas presentadas, consignando en éste el respectivo código, la materia, el nombre del solicitante o reclamante, su número de suministro y el estado del trámite.

La información deberá ser mantenida en el registro por el plazo de cinco (5) años.

TÍTULO SEXTO: QUEJAS

Artículo 41.- Causales para su presentación

El solicitante o reclamante podrá presentar una Queja ante el TRASS por defectos en la tramitación de su solicitud o del expediente de reclamo.

Artículo 42.- Plazo para presentar la queja

La Queja podrá ser interpuesta en cualquier estado del procedimiento administrativo, el cual finaliza con la Resolución de segunda instancia.

La interposición de Queja no suspende el procedimiento de reclamo, la EPS remitirá al TRASS copias o informes según se requiera.

Artículo 43.- Forma de presentación

La Queja deberá presentarse en forma escrita y deberá contener como mínimo la siguiente información:

a. Nombre del titular del servicio, usuario acreditado o tercero con legítimo interés. En caso de ser interpuesto por un representante, deberá consignarse sus datos y adjuntarse el documento que acredite tal condición.

b. Número de documento nacional de identidad.

c. Domicilio procesal donde deben enviarse las notificaciones o dirección de correo electrónico, en caso el usuario haya autorizado la notificación electrónica

d. Código de la solicitud de atención de problema o el código del reclamo.

e. Copia del cargo del Formato Nº 1 o 2 según el caso, y otra documentación que acredite el hecho en caso corresponda.

f. Explicación del defecto de tramitación. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25 de febrero del 2017.

Artículo 44.- Lugar de presentación

La Queja podrá ser interpuesta ante el TRASS o ante la EPS.

En caso de haberse presentado ante el TRASS, se correrá traslado a la EPS para que en el plazo de cinco (05) días hábiles presente los descargos correspondientes debidamente documentados.

Si la Queja se presenta ante la EPS, ésta deberá recibirla como mesa de partes y elevarla al TRASS en el plazo de cinco (05) días hábiles de recibida, conjuntamente con los descargos correspondientes debidamente documentados.

De no cumplir con presentar sus descargos, el TRASS como órgano encargado de resolver en segunda instancia resolverá la Queja sobre la base de las afirmaciones del reclamante y de la documentación sustentatoria que éste le haya alcanzado.

Artículo 45.- Incumplimiento de la EPS en elevar la queja

Si la EPS no cumpliera con elevar al TRASS la queja presentada en el plazo indicado en el artículo precedente, el reclamante podrá presentar al TRASS copia del cargo de recepción del mismo, a la que deberá adjuntar documentación sustentatoria.

En caso corresponda, el TRASS podrá requerir a la EPS una copia de la queja presentada por el reclamante, la cual deberá ser remitida en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de solicitado.

Presentada la documentación, el TRASS deberá resolver la queja sobre la base de las afirmaciones del reclamante y de la documentación sustentatoria presentada por éste.

Artículo 46.- Plazos de resolución

La Queja será resuelta dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de los descargos por parte de la EPS. **(*)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2007.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Los formatos que las EPS tengan en stock podrán ser utilizados hasta el mes de diciembre del año 2007, inclusive.

Segunda.- Los procedimientos iniciados antes de la vigencia de este Reglamento, continuarán su trámite según las normas procedimentales con las cuales se iniciaron.

DISPOSICIONES FINALES

Única.- Adicionalmente a los plazos señalados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, respecto de las actuaciones procedimentales, se considerará como plazo adicional el fijado en el Cuadro General de Términos de la Distancia vigente, aprobado por el Poder Judicial, que corresponda aplicar teniendo como referencia el lugar de notificación al reclamante y la oficina de la EPS más cercana. **(*)**

(*) Disposición incorporada por el artículo 2 de la Resolución N° 064-2009-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2009.

ANEXO 1

PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR Y PROBLEMAS DE ALCANCE GENERAL

Problemas de Alcance Particular ante los cuales corresponde interponer un reclamo **(*) (**)**

(*) Modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31 diciembre de 2007.

(**) Artículo modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD, publicada el 4 de enero del 2019.

Comerciales		Operativos
Relativos a la Facturación	**No Relativos a la Facturación**	
A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo 1. Consumo medido: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor. 2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) el monto facturado está mal calculado. 3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde. 4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad. 5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada. 6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde	**A. Problemas relativos al acceso al servicio** 1. La instalación de la conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido. 2. Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el Informe de Factibilidad. 3. No se admite a trámite la solicitud. 4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios 5. No se suscribe el contrato de prestación de servicios. 6. Otros problemas relativos al contrato. 7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo. **B. Problemas relativos a la Micromedición** 1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en la conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido. 2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.	**A. Filtraciones** **Filtración de agua externas hacia el predio.** **B. Problemas en el servicio de agua potable:** 1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento) 2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria 3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable 4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo. **C. Problemas en el servicio de alcantarillado** 1. Atoro en conexión de alcantarillado 2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria 3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo 4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable

asumir el pago de determinados meses de facturación. 7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros). 8. Pago no procesado: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo la EPS se lo cobra nuevamente. **B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario** Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se ha incluido no le corresponde. **C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario** 1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc. 2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde.	3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario. 4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición. 5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de aferición inicial. **C. Problemas relativos a cortes indebidos** 1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada. 2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre. **D. Falta de entrega del recibo** **E. Problemas relativos a información** No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.	

Problemas de Alcance General

los cuales corresponden ser materia de supervisión y fiscalización

Norma aplicable: Reglamento de Supervisión (véase artículo 1.3 del presente Reglamento) Los plazos y procedimientos aplicables a estos problemas se encuentran en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Los plazos y procedimientos aplicables a estos problemas se encuentran en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Comerciales		**Operativos**
Relativos a la Facturación	**No Relativos a la Facturación**	
A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo en un sector. B. Problemas en la tarifa aplicada a un sector o categoría. C. Problemas en otros conceptos facturados a un sector o categoría.	A. Problemas relativos al acceso al servicio de un sector de población no atendida. B. Problemas relativos a medidores no instalados oportunamente en el 5% de conexiones del sector. C. Problemas relativos a retiros indebidos de medidor en el 5% de conexiones del sector. D. Problemas relativos a cortes indebidos en el 5% de conexiones del sector. E. Falta de entrega de recibo en el 10% de las conexiones de la EPS. F. Información: No entregar la información que de manera obligatoria establece la SUNAS, de manera sistemática o reiterada.	A. Inundaciones en la vía pública. B. Obras inconclusas: 1. Vereda pendiente. 2. Calzada pendiente. C. Fugas en la red de agua potable: 1. No atender o solucionar desbordes de reservorios. 2. Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria. 3. Fuga de agua en vereda o en calzada. D. Desbordes en la red de alcantarillado. 1. No atender en el plazo establecido el desborde de desagües. 2. Rotura de tubería. E. Atoro en conexión de alcantarillado: 1. Taponamiento de conexiones en una zona. 2. Taponamiento con desborde en la calle. F. Cortes del servicio: 1. Efectuar cortes del servicio no programados. 2. No cumplir con horario de abastecimiento injustificadamente. 3. No informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor. G. Falta de accesorios de seguridad: 1. Mantener por más de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa del registro, falta de tapa de medidor. 2. Falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea

		necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas a la prestación de los servicios de saneamiento. H. Seguridad: Emanaciones del sistema de alcantarillado. I. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado en el 5% de las solicitudes recibidas del sector (*) (**)

ANEXO Nº 2

Plazos para la solicitud de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación

	Plazo Máximo para solucionar el problema (días hábiles)*
PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN	
A. Problemas relativos al acceso al servicio: 1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido. 2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio. 3. No se admite a trámite la solicitud. 4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios. 5. No se suscribe contrato de prestación de servicios. 6. Otros problemas relativos al contrato. 7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.	2 días
B. Micromedición: 1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.	10 días
2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.	2 días
3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.	24 horas
4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.	1 día
5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de aferición inicial.	3 días
C. Problemas relativos a cortes indebidos: 1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada. 2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.	1 día
D. Falta de entrega del recibo.	Inmediato
E. Información: No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.	Inmediato
PROBLEMAS OPERACIONALES	
A. Filtraciones: Filtraciones de aguas externas hacia el predio.	5 días calendario
B. Problemas en el servicio de agua potable: 1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento).	24 horas
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja del medidor o de la conexión domiciliaria.	2 días
3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.	2 días

4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.	2 días
C. Problemas en el servicio de alcantarillado: 1. Atoro en conexión de alcantarillado.	24 horas
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja de registro o de la conexión domiciliaria.	2 días
3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.	2 días
4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	2 días

* Plazo contado a partir de la presentación de la solicitud.

ANEXO Nº 3
Medios de prueba por reclamo

Los medios probatorios contenidos en el presente anexo son los mínimos, pudiendo el reclamante o la ofreces medios probatorios adicionales según lo consideren pertinente o necesario.

1. RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

A. Información y documentación general

- **Formato 2** con la información referida al reclamo, con indicación del tipo de reclamo (consumo, tarifa aplicada, servicios colaterales, otro cargo).

Responsable: Reclamante."

- Las resoluciones, cédulas de notificación otros documentos en general.

Responsable: se generan en el curso del procedimiento.

- Los acuerdos vinculados al procedimiento, incluyendo los de refinanciamiento.

Responsable: EPS.

- Hoja resumen del procedimiento, cuyo contenido es establecido por el TRASS.

Responsable: EPS.

- Histórico de reclamos.

Responsable: EPS.

B. Información adicional requerida-

B.1. Reclamos referidos al régimen de facturación y el nivel de consumo:

1. Consumo medido:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante.

- Histórico de Lecturas, Históricos de Facturaciones e Histórico de Pagos por un periodo de dos (2) años, pudiendo el TRASS solicitar información adicional según el caso.

Responsable: EPS.

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

Responsable: EPS.

- Informe de la EPS que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el usuario, de ser el caso.

Responsable: EPS.

- Informe del área directamente encargada del control operacional del inmueble objeto de reclamo, que acredite que la EPS ha adoptado las medidas de control operacional requeridas para asegurar que los medidores reflejen el consumo efectuado, incluyendo:

* Un reporte sobre la continuidad (horario normal de abastecimiento) del sector correspondiente, así como de las interrupciones que se hubieran producido durante el mes reclamado.

***** En caso de discontinuidad o interrupciones del servicio, plano con curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio, incluyendo la ubicación de las válvulas automáticas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.

Responsable: EPS.

- Inspección externa, para detectar posibles fugas que incrementen el consumo.

Responsable: EPS.

- En caso de haberse descartado la influencia de los factores distorsionantes indicados, los resultados de la prueba de contrastación solicitada por el usuario, si este fuera el caso.

Responsable: se genera en el curso del procedimiento.

- Informe que sustente que la facturación por consumo mínimo, tratándose de Empresas Municipales autorizadas a aplicar dicho concepto, cumple con lo dispuesto por las normas y estructuras vigente, incluyendo los antecedentes del caso.

Responsable: EPS.

- En caso que la EPS alegue impedimento físico para realizar la lectura, no atribuible a ella: constancia policial y notificación al usuario acerca del impedimento.

Responsable: EPS.

2. Consumo Promedio:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante.

- Histórico de Lecturas, Históricos de Facturaciones e Histórico de Pagos por un periodo de dos (2) años, pudiendo el TRASS solicitar información adicional según el caso.

Responsable: EPS.

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

Responsable: EPS.

- Informe de la EPS que sustente la aplicación de este régimen de facturación, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de contrastación, de ser el caso.

Responsable: EPS.

- Informe de la EPS sobre los meses tomados en cuenta para hallar el promedio y cómo fueron facturados originalmente (es decir, si corresponden a diferencia de lecturas de medidor, asignaciones de consumo, consumos mínimos o promedios).

Responsable: EPS.

3. Asignación de consumo:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante.

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

Responsable: EPS.

- Informe de la EPS que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el reclamante, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de contrastación, de ser el caso, así como la asignación de consumos aplicable al usuario.

Responsable: EPS.

- Inspección interna, que incluirá un croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe, así como la descripción detallada de la fachada del inmueble, en el caso de alegarse un menor número de unidades de uso.

Responsable: EPS

4. Consumo no facturado oportunamente:

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

Responsable: EPS.

- Actas u órdenes de servicio en la cual se registró y verificó el uso indebido, el cierre del servicio y la anulación del servicio.

Responsable: EPS.

- La liquidación emitida por el área comercial de la EPS respecto de los meses a recuperar con el sustento y el criterio para el cálculo mensual a recuperar.

Responsable: EPS.

- La liquidación detallada del cobro por cierre o anulación de la conexión o reconexión indebida del servicio.

Responsable: EPS.

5. Consumo no realizado por servicio cerrado:

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

Responsable: EPS.

- Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre.

Responsable: EPS.

6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro:

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

Responsable: EPS.

- Documento que acredite la responsabilidad de otra persona respecto del pago de los meses reclamados, de acuerdo a las normas sobre responsabilidad de pago aprobadas por la SUNASS.

Responsable: Reclamante.

- Informe sobre los meses adeudados y acciones adoptadas por la EPS para su pago oportuno.

Responsable: EPS.

7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros):

- Inspección externa, en la cual se verificará que en caso de contar con medidor, este corresponde a la conexión que ha sido facturada. En caso de no contar con medidor la inspección debe determinar la correspondencia del consumo facturado con el suministro en reclamo.

Responsable: EPS.

- Histórico de lecturas, Histórico de facturaciones e Histórico de pagos del suministro al que no le corresponde el consumo reclamado, de ser el caso.

Responsable: EPS

Pago No Procesado:

- Copia simple de recibo de pago cancelado.

Responsable: Reclamante.

- Copia simple de nuevo recibo.

Responsable: Reclamante.

B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada

Tipo de Tarifa:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

Responsable: EPS

- Informe sobre el tipo y número de unidades de uso sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los seis (6) periodos anteriores al mes o meses reclamados.

Responsable: EPS

- Inspección interna, en la cual se detallará la actividad que se desarrolla en el predio y la ubicación de los puntos de agua y desagüe.

Responsable: EPS.

En todos aquellos casos en los que se solicite como medio de prueba copia de recibos reclamados a cargo del reclamante, la EPS deberá adjuntarlos al expediente sólo en caso que en la presentación del reclamo el reclamante no adjunte dichas copias y siempre que indique con precisión el periodo reclamado."

B.3. Reclamos referidos a otros conceptos facturados

1. Conceptos emitidos:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante.

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

Responsable: EPS.

- Informe sobre el detalle (mes a mes), de los conceptos que se incluyen en los avisos de cobranza, de los montos que corresponden a cada uno de ellos, así como la documentación que sustente el cobro por los conceptos emitidos (órdenes de servicios, etc.) y la base legal que sustenta su facturación.

Responsable: EPS.

2. Número de unidades de uso:

- Informe del área correspondiente de la EPS.

Responsable: EPS.

- Croquis de la vivienda que incluya el sistema de agua potable y alcantarillado, en especial los puntos de agua existentes en el predio.

Responsables: EPS*

En caso que la información contenida en los croquis proporcionados por la EPS contengan información con la cual el reclamante no esté de acuerdo, ello constará en el acta de conciliación (Formato Nº 4), y la EPS dispondrá la realización de una nueva inspección, con la finalidad de verificar el detalle del número y ubicación de los puntos de agua y desagüe existentes en el inmueble. **(*) (**)**

(*) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución Nº 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2007.

(**) Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 064-2009-SUNASS-CD, publicada el 31 diciembre 2009.

2. RECLAMOS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN.

A. Información y documentación general -

Formato Nº 1.

B. Información adicional requerida (*)

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPONSABLE
A. Problemas relativos al acceso al servicio.		
1. La instalación de la conexión domiciliaria no se ha realizado a en el plazo establecido.	1. Constancia de haber efectuado el pago por la conexión de agua y/o alcantarillado.	Reclamante
2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.	1. Informe de EPS negando factibilidad del servicio. 2. Informe del área responsable por la negativa de la factibilidad que incluya: . El esquema de distribución (reservorios y redes matrices). . Descripción detallada de la capacidad de distribución del esquema. . Urbanizaciones abastecidas por el esquema de distribución, incluyendo la cantidad de conexiones de agua potable. . Cálculos hidráulicos que sustentan la afirmación de que, por restricciones del recurso hídrico y falta de infraestructura mayor, la EPS no puede abastecer a aquellos que solicitaron la factibilidad. Debe incluirse la especificación cuando se trata de predios o urbanizaciones ubicados en zonas cercanas a otras que sí cuentan con los servicios.	EPS EPS
3. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios.	1. Estudio de factibilidad. 2. Copia del contrato de prestación de servicios suscrito	EPS EPS
4. No se suscribe el contrato de prestación de servicios.	1. Recibos emitidos sin tener contrato de prestación de servicios. 2. Pago por la instalación de la conexión.	Reclamante Reclamante
5. Otros problemas relativos al contrato.	Los que el reclamante considere convenientes según el problema.	Reclamante
6. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.	Constancia de haber efectuado pago por factibilidad.	Reclamante

B. Problemas relativos a la micromedición		
El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en la conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.	1. Comprobante de pago y certificado de aferición inicial del medidor nuevo. 2. Copia de solicitud de instalación presentada a la EPS. 3. Constancia de pago de servicio colateral.	Reclamante Reclamante Reclamante
2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.	1. Acta de retiro del medidor. 2. Informe del área competente señalando motivos del retraso en la reinstalación y acciones adoptadas para resolver el problema.	Reclamante EPS
3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.	Acta de retiro del medidor	EPS
4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.	Acta de retiro del medidor	Reclamante
5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de aferición inicial.	1. Acta de instalación del medidor. 2. Informe del área competente señalando motivos por los que se instaló sin aferición inicial o sin entregar a usuario resultados de esta. 3. Copia de resultados de pruebas de aferición inicial.	Reclamante EPS EPS
C. Problemas relativos a cortes indebidos		
1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.	1. Constancia de haber presentado reclamo comercial relativo a la facturación, en caso de corte por falta de pago de recibos reclamados. 2. Informe de área competente que incluya motivos del corte y acciones tomadas para solucionar el problema. 3. Copia de recibos cancelados (al día).	Reclamante EPS Reclamante
2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.	1. Copia de recibos cancelados (al día). 2. Constancia de haber cancelado el pago por corte y/o reapertura. 3. Informe de área competente que incluya motivos del corte y acciones tomadas para solucionar el problema.	Reclamante Reclamante EPS
D. Falta de entrega del recibo	Informe del área correspondiente señalando motivos.	EPS
E. Problemas relativos a información		

No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece SUNASS	Informe del área correspondiente señalando motivos.	EPS

(*) Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución N° 088-2007-SUNASS-CD, publicada el 31 de diciembre de 2007.

(*) Literal modificado por el artículo 11 de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD, publicada el 25 de febrero del 2017.

3. RECLAMOS OPERACIONALES.

A. Información y documentación general

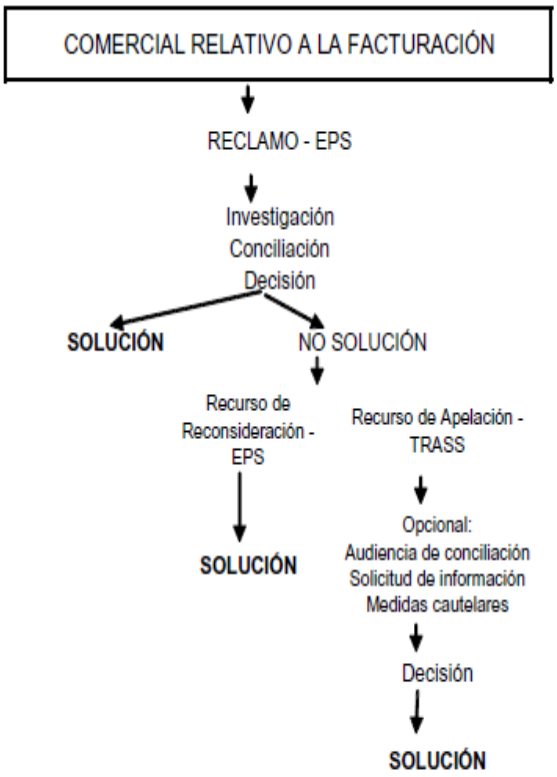
Formato Nº 1.

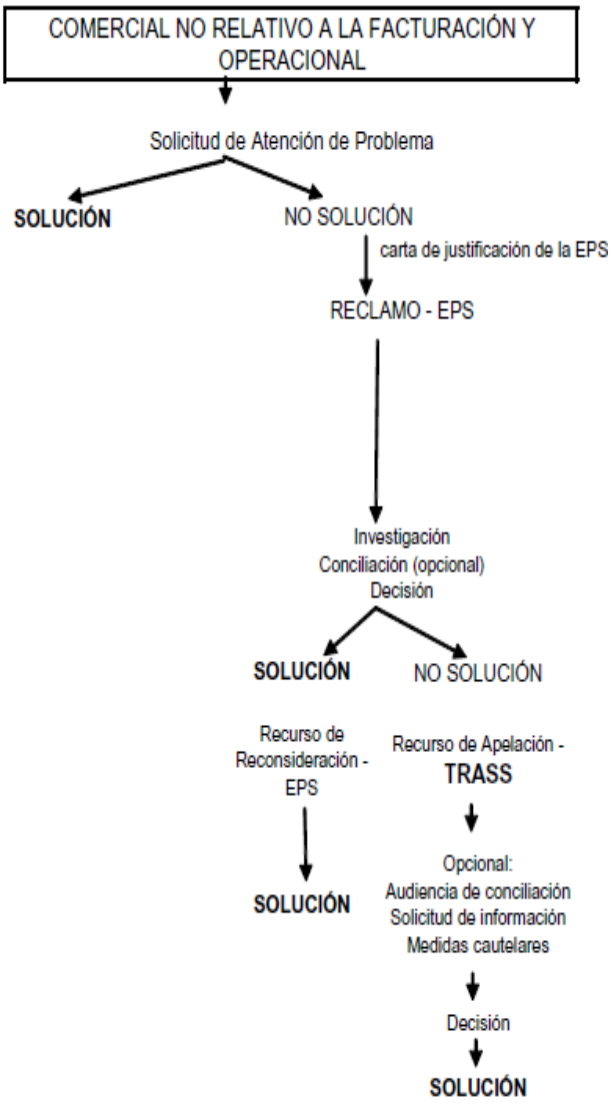
B. Información adicional requerida

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPONSABLE
A. Filtraciones		
A1. Filtraciones de agua externa hacia el predio.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo. El informe deberá descartar la responsabilidad de la EPS en la filtración.	EPS
B. Hundimiento		
B1. Caja de medidor hundida.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	EPS
C. Fugas en la red de agua potable		
C.1 No atender o solucionar desbordes y roturas de tuberías en conexiones domiciliarias de agua potable en el plazo establecido.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	EPS
D. Problemas en el servicio de desagüe		
D.1 Atoro en la conexión de alcantarillado.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	EPS
D.2 Mantenimiento, deterioro o vandalismo de la caja de o conexión.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo. - Documento con negación de EPS de realizar mantenimiento.	EPS Reclamante
D.3 Reubicación y ampliación de diámetro.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por EPS para resolver el	EPS

	problema, causas del retraso si lo hubo.	
D.4 Conexión domiciliaria pendiente.	- Constancia de pago por la conexión. - Informe de la EPS que incluya acciones adoptadas para resolver el problema, causas del retraso.	Reclamante EPS
E. Problemas en la conexión de desagüe		
E.1 Fugas en la conexión domiciliaria: fugas entre la red y la caja inclusive.	- Informe de área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso, si lo hubo.	EPS
E.2 Mantenimiento, deterioro o vandalismo de la conexión: caja sin tapa o deteriorada	- Documento con negación de EPS a realizar el mantenimiento. - Informe del área responsable que incluya causas del problema, acciones adoptadas por la EPS para resolverlo, causas del retraso si lo hubo.	Reclamante EPS
E.3 Reubicación	- Documento con negación de EPS a realizar la reubicación. - Informe del área responsable que incluya causas del problema, acciones adoptadas para resolverlo, causas del retraso si lo hubo.	Reclamante EPS
E.4 Obras inconclusas: vereda o calzada pendiente	- Informe del área responsable que incluya causas del problema, acciones adoptadas para resolverlo, causas del retraso si lo hubo.	EPS

ANEXO Nº 4
FLUJOGRAMAS





ANEXO N° 5

FORMATOS

FORMATO 1

Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales

		CODIGO DE SOLICITUD N°		
N° DE SUMINISTRO				
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)				
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD	FECHA	/ /	HORA	:
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE				
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
RAZÓN SOCIAL				
DATOS DEL SOLICITANTE				
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia		
Teléfono	Correo electrónico (obligatorio para solicitud vía web)			
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD				
Tipo de problema				
BREVE DESCRIPCION DEL PROBLEMA PRESENTADO				

PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN	
A	**Problemas relativos al acceso al servicio**
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido
2	Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.
3	No se admite a trámite la solicitud
4	El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios
5	No se suscribe contrato de prestación de servicios
6	Otros problemas relativos al contrato
7	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo
B	**Problemas relativos a la micromedición**
1	El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición
5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial
C	**Problemas relativos a cortes indebidos**
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.
2	La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.
D	**Falta de entrega de recibo**
E	**Problemas relativos a la información:**
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.
PROBLEMAS OPERACIONALES	
A	**Filtraciones**
	Filtración de agua externas hacia el predio
B	**Problemas en el servicio de agua potable**
1	Fugas en conexión domiciliaria
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
C	**Problemas en el servicio de alcantarillado**
1	Atoro en conexión de alcantarillado
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable

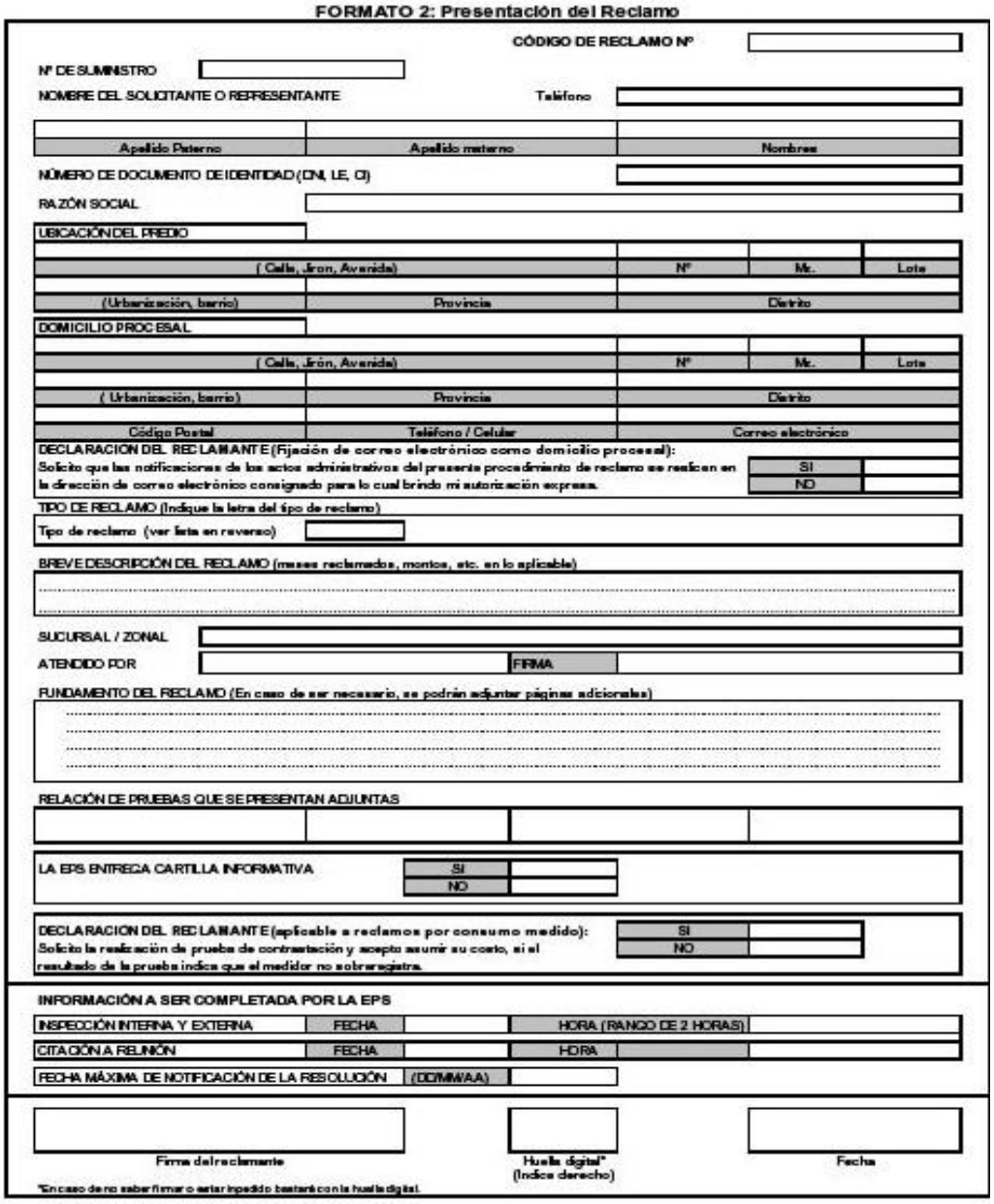
NOTA: Lista de problemas es referencial

CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE

Mediante el presente, yo ..... identificado con DNI N° .....declaro estar conforme con la solución de la EPS ..... al problema presentado, descrito en la presente solicitud.

FORMATO 2 (*)

Presentación del reclamo



FORMATO 2: Presentación del Reclamo

CÓDIGO DE RECLAMO Nº

Nº DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE — Teléfono

Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres

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

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)		Nº	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia		Distrito	

DOMICILIO PROCESAL

(Calle, Jirón, Avenida)		Nº	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia		Distrito	
Código Postal	Teléfono / Celular		Correo electrónico	

DECLARACION DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal):
Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de reclamo se realicen en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa.

SI	
NO	

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de reclamo (ver lista en reverso)

BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (masas reclamadas, montos, etc. en lo aplicable)

.....

.....

SUCURSAL / ZONAL

ATENDIDO POR — FIRMA

FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)

.....

.....

.....

.....

RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS

LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA

SI	
NO	

DECLARACION DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido):
Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobreregistra.

SI	
NO	

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA		HORA (RANGO DE 2 HORAS)	
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA		HORA	

FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)

Firma del reclamante	Huella digital* (Índice derecho)	Fecha

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital.

REVERSO:

<table>
<tr>
<td rowspan="2">A.- Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo
1.Consumo medido: el usuario considera
que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.
2.Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado.
3.Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.
4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.
5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.
6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.</td>
<td>A.- Problemas relativos al acceso al servicio
1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha
realizado en el plazo establecido
2.
Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.
3. No se admite a trámite la solicitud
4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del
contrato de prestación de servicios
5.
No se suscribe contrato de prestació n de servicios.
6. Otros problemas relativos al contrato.
7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.</td>
<td>A. Filtraciones:
Filtración de agua externas hacia el predio
B.
Problemas en el servicio de a gua potable:
1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad dela Prestación de los Servicios de Saneamiento)
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria
3.
Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorab le
4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de
diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">Problemas relativos a la micromedición:</td>
</tr>
</table>

7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros). 8. Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente. **B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario** Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde. **C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario** 1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc. 2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde.	1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido. 2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido. 3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario. 4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición. 5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial. **C. Problemas relativos a cortes indebidos:** 1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada. 2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre. **D. Falta de entrega de recibo** **E. Problemas relativos a la información:** No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.	**C. Problemas en el servicio de alcantarillado** 1. 1. Atoro en conexión de alcantarillado 2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria 3.Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo 4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.

(*) Formato modificado por el artículo 11° de la Resolución N° 004-2017-SUNASS-CD publicada el 25 de febrero del 2017.

FORMATO 3

Resumen histórico de la facturación del reclamante

CÓDIGO DE RECLAMO N° _____

Categoría Tarifaria _____

Número de Unidades de Uso _____

TIPO DE PREDIO A. Unifamiliar ____ B. Multifamiliar ____

DATOS DEL ABASTECIMIENTO

Código del sector	FRECUENCIA DEL SERVICIO		CONTINUIDAD	
	A. Diario		A. 24 horas	
	B. No diario		B.< 24 horas	

DATOS DE LA FACTURACIÓN

Mes Reclamado	Año	Fecha de vencimiento	Forma de facturación (Asig/Med/CM/Prom)	Importe facturado	Volumen facturado	Volumen leido (de ser aplicable)	Tarifa aplicada
		/ /					

INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

N°	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/No)	Fecha de Vencimiento	Forma de facturación (Asig/Mad/CM/Prom)	Importe facturado	Volumen facturado	Volumen leido (de ser aplicable)	Fecha de pago
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

_____ _____

Nombre, Firma y DNI del responsable de la EPS día/mes/año

FORMATO 4

Acta de Reunión de Conciliación

CÓDIGO DE RECLAMO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

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

RAZÓN SOCIAL

NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EPS

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

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

FACULTADO POR: (documento, cargo, etc. según el caso)

Hora de Inicio

Hora de Término

MATERIA DEL RECLAMO

N°	Tipo de reclamo*	Descripción del reclamo (mes reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc, según el caso)

* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formato N° 1

PROPUESTA DE LA EPS

PROPUESTA DEL RECLAMANTE

PUNTOS DE ACUERDO

PUNTOS DE DESACUERDO

¿SUBSISTE EL RECLAMO? SI NO

Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento.

OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EPS

Firma del Reclamante o su representante

Huella Digital* (índice derecho)

Firma del Representante de la EPS

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

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

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

RAZÓN SOCIAL:

DATOS REGISTRADOS

UBICACIÓN DEL PREDIO:

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

Medidor N°	Diámetro	Ultima lectura (fecha y registro)

TIPO DE UNIDADES DE USO:

Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal

N° de conexiones asociadas:

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

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

UBICACIÓN DEL PREDIO:

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

TIPO DE UNIDADES DE USO:

N° de conexiones asociadas:

	Soc	Dom	Com	Ind	Est
Ocupadas					
Desocupadas					

Estado del abastecimiento durante la inspección:

Normal	Sin abastecimiento

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 inspeccion _____ Reclamante: Si ____ No ____

Propietario ____ Inquilino ____ Residente ____ Otro ____

NÚMERO 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: _____

FORMATO 6

Resumen del Acta de Inspección Externa

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR

Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona	No funciona

FUGA EN CAJA)

Si

No

Antes del medidor	Despues del medidor

CAJA (EN CASO DE HABER FUGA EN LA OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR

UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR

Interior	Vereda	Frente	Lateral	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

	Codigo de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios
Actividad					
Cierre					
Reapertura					
Supervisión					

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección _____ Reclamante Sí____ No ____

Propietario Inquilino Residente Otro

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

Observaciones: _____

Firma del reclamente 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 7

Solicitud de Verificación Posterior de medidor de agua (*)

(*) Artículo modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD, publicada el 4 de enero del 2019.

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA

LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		
Teléfono	N° Medidor	Diámetro de la conexión (mm)		

DEFINICIONES

Unidad de Verificación Metrológica. Organismo autorizado por la Dirección de Metrología del INACAL para realizar la verificación de instrumentos de medición sujetos a control metrológico.

Verificación Posterior. Verificación de un instrumento de medición que se realiza después de una verificación anterior.

SELECCIÓN

TIPO DE VERIFICACIÓN (marcar)

1. VERIFICACIÓN EN CAMPO
2. VERIFICACIÓN EN LABORATORIO

UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA

Escribir el nombre de la Unidad de Verificación Metrológica seleccionada por el usuario del listado proporcionado por la Empresa Prestadora

DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA

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

COSTO DE LA VERIFICACIÓN Soles

DECLARACIÓN RESPECTO AL COSTO DE LA VERIFICACIÓN

Me comprometo a asumir el costo de la verificación si se comprobara que el medidor no sobrerregistre; asimismo, el costo del traslado del medidor, en caso la Unidad de Verificación Metrológica esté domiciliada fuera de la localidad.

Firma	Huella Digital* (Índice derecho)	Fecha

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital.

FORMATO 8

Recurso de Reconsideración

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA

FECHA DE NOTIFICACIÓN

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

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

RAZÓN SOCIAL

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de reclamo (según lista de Formato 2)

FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO

SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido, y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo):
Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobreregistra

Si ☐

No ☐

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)

Firma	Huella Digital* (Indice derecho)	Fecha

*En caso de no saber firmar o estar inpedido

FORMATO 9

Recurso de Apelación

CÓDGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA

FECHA DE NOTIFICACIÓN

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellidc Paterno	Apellidc Materno	Nombres

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

RAZÓN SOCIAL

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamc)

Tipo de reclamo (ver lista de Formato 2)

FUNDAMENTO DEL RECURSO DE APELACIÓN

PRUEBA QUE SE ADJUNTAN

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)

Firma	Huella Digital* (índice derecho)	Fecha

*En caso de no saber firmar o estar impedido

FORMATO 10

Cédula de Notificación

CÓDIGO DE RECLAMO _____

N° DE SUMINISTRO _____

NOMBRE DEL RECLAMANTE O DE SU REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

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

Reclamante (Nombre)	Documento de Identidad	Firma

Persona Distinta (Nombre)*	Documento de Identidad	Firma

* 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 _____

Notificador (nombre completo y firma)	Código	Doc. Identidad	Fecha de emisión	Fecha de entrega	Hora

Documento de Análisis de Impacto Regulatorio
Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

I. DIAGNÓSTICO

1.1. Antecedentes
1.2. Clasificación de los reclamos regulados
1.3. Clasificación de los reclamos no regulados
1.4. Marco Legal
1.5. Regulación comparada.

II. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

III. OBJETIVOS

IV. SOLUCIÓN PROPUESTA

4.1. Definición de reclamo
4.2. Clasificación de los reclamos
4.3. Tipificación de Reclamos
4.4. Procedimientos para atención de reclamos

V. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA

VI. IMPACTO ESPERADO

Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, tiene la función de normar, regular, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario. Como parte de su función normativa, la SUNASS tiene la potestad de dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las EPS1(1) o actividades bajo su ámbito, o de sus usuarios.

El reclamo constituye un derecho para los usuarios en general, específicamente de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado, siendo de responsabilidad de la SUNASS, la elaboración de la normativa correspondiente para el ejercicio de tal derecho.

En la actualidad, mediante el Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento se regula el procedimiento así como las garantías sólo para la atención de los reclamos "comerciales" presentados ante las EPS, los cuales se definen como todos aquellos vinculados a la facturación por la prestación de servicios.

Teniendo en cuenta esa situación, el presente documento tiene el objetivo de presentar una propuesta de "Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento", el cual se refiere a los problemas comerciales vinculados con la facturación, así como a aquellos no vinculados directamente

a la facturación, y a los problemas operacionales. Como puede apreciarse, este proyecto se refiere a todos los tipos de problemas que pueden presentarse para un usuario.

Para la elaboración del proyecto se ha elaborado un diagnóstico sobre la situación actual de los reclamos comerciales (según la definición de la Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD) y los demás tipos de reclamos. De manera complementaria, se ha tomado en cuenta la normativa vigente con relación a la función de la SUNASS referida a la atención de reclamos de usuarios, el procedimiento vigente para la atención de reclamos comerciales y la modificación aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD, y la normativa aplicada por otros organismos reguladores a nivel nacional e internacional.

Cabe indicar que la presente propuesta recoge lo aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD, incluyendo algunas precisiones especialmente sobre la base de los comentarios recibidos en el período de consulta pública del proyecto, constituyendo principalmente una adición de disposiciones relativas a los nuevos tipos de reclamos.

Finalmente, el documento se refiere al impacto esperado de la propuesta tanto para la SUNASS como para las EPS y los usuarios de los servicios de saneamiento.

I. DIAGNÓSTICO

1.1. Antecedentes.-

El Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD2(2) y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD3(3), señala que el ámbito de aplicación de dicho reglamento es regular la atención de los reclamos comerciales presentados ante las EPS, entendiéndose como reclamos comerciales los vinculados a la facturación por la prestación del servicio.

En conclusión, la normativa emitida por la SUNASS no contempla la atención de los reclamos no vinculados a la facturación ni la atención de problemas operativos, motivo por el cual se hace necesario desarrollar regular su atención.

1.2. Clasificación de los reclamos regulados.-

La clasificación de los reclamos comerciales, es decir, aquellos vinculados a la facturación por la prestación del servicio, se encuentra en el Anexo del Reglamento de Reclamos Comerciales, aprobado mediante Resolución Nº 005-2003-SUNASS-CD y modificado mediante Resolución Nº 028-2006-SUNASS-CD, dividiéndose en reclamos referidos al consumo, reclamos referidos al catastro y otros reclamos referidos a la facturación.

1.3. Clasificación de los reclamos no regulados.-

Del análisis de la clasificación efectuada por una muestra de EPS4(4) del país acerca de los reclamos no considerados en el Reglamento de Reclamos Comerciales, se encontró que, dado que no existe regulación al respecto, las empresas tienen una clasificación heterogénea, en algunos casos basada en el punto de vista del usuario y en otros casos en el punto de vista de la solución que requiere el problema:

EPS que realizan clasificación diferenciada por servicio:

a) SEDAPAL S.A.

Por Agua	Por Alcantarillado
* Aniego * Aniego de grandes proporciones * Aniego por regadío * Baja presión (en predio) * Baja presión (zonal) * Calidad del agua * Falta de agua (en predio) * Falta de agua (zonal) * Falta de tapa en caja de control * Filtración de agua * Fuga de agua en caja de control * No llegó el camión cisterna * Obras inconclusas * Robo de medidor	* Aniego * Aniego de grandes proporciones * Atoro * Falta de tapa de buzón * Filtración de desagüe * Obras inconclusas

b) SEDALIB S.A.

Por Agua		Por Alcantarillado
* Fuga por robo * Fuga en caja * Fuga en conexión * Fuga en red matriz * Fuga en pista * Tapa de caja de agua * Sondeo * Rotura de tubería * Grifo contra incendio * Fuga en toma * Multichorro * Robo de medidor * Fuga en abrazadera * Fuga por intento de robo * Marco y tapa de caja * Reparación de conexión de agua	* Mantenimiento de válvula * Cambio de conexión * Profundización de conexión * Reubicación de caja de agua * Fuga en línea * Instalación de válvula de 10" * Rebalse de cámara * Mal corte * Empaquetar válvula * Red matriz de 4" * Fuga en verma * Reparación de válvula de 12" * Vástago malogrado	* Atoro * Hundimiento * Máquina de baldes * Tapa buzón * Rebalse * Marco y tapa de buzón * Reparación de colector * Techo de buzón * Marco de balde * Cambio de conexión de desagüe * Cambio de caja, marcos y tapas de desagüe por deterioro * Limpieza * Reparación de caja * Falta buzón

d) SEDACHIMBOTE S.A.

Por Agua		Por Alcantarillado
* Fuga por robo * Fuga en caja * Fuga en conexión * Fuga en red matriz * Fuga en pista * Tapa de caja de agua * Sondeo * Rotura de tubería * Grifo contra incendio * Fuga en toma * Multichorro * Robo de medidor * Fuga en abrazadera * Fuga por intento de robo * Marco y tapa de caja * Reparación de conexión de agua	* Mantenimiento de válvula * Cambio de conexión * Profundización de conexión * Reubicación de caja de agua * Fuga en línea * Instalación de válvula de 10" * Rebalse de cámara * Mal corte * Empaquetar válvula * Red matriz de 4" * Fuga en verma * Reparación de válvula de 12" * Vástago malogrado	* Atoro * Hundimiento * Máquina de baldes * Tapa buzón * Rebalse * Marco y tapa de buzón * Reparación de colector * Techo de buzón * Marco de balde * Cambio de conexión de desagüe * Cambio de caja, marcos y tapas de desagüe por deterioro * Limpieza * Reparación de caja * Falta buzón

f) EPS TACNA S.A.

Por Agua	Conexiones domiciliarias
Agua - tramos: * Reparación conexión provisional 2" * Reparación de matriz de agua de 2" * Reparación de matriz de agua de 4" * Reparación de matriz de agua de 6" Agua - válvulas: * Reparación de válvula de 4"	* Bombeo de conexión en la caja de registro * Limpieza de llave corporation * Reparación de fuga en la caja de registro * Reparación de la conexión de agua ext. (completa) * Reparación desperfectos en la abrazadera * Cambio/instalación de accesorios en caja de registro

EPS que realizan clasificación general:

a) SEDAM HUANCAYO S.A.	b) EPS EMAPICA S.A.
* Atoro * Desabastecimiento * Fuga de agua * Otros * Rotura de matriz * Rotura de tubería	* Limpieza de corporation en pista * Limpieza de corporation en tierra * Baja presión * Atoro de colector * Fugas en la caja del medidor * Fugas en redes de distribución
c) EPS SEDACUSCO S.A.	d) EPS EMSAPUNO S.A.
* Agua con mal olor y/o sabor * Agua turbia * Atoro de alcantarillado * Buzón sin tapa * Cambiar medidor * Certificado de presión de agua * Colocar caja en conexión de agua y/o desagüe * Colocar tapa en conexión de agua y/o desagüe * Desatoro y reparación * Falta de agua en conexión domiciliaria * Fuga de agua en la red de distribución * Fuga de agua en línea de conducción * Fuga en caja de medidor * Hundimiento techo de buzón * No instalación de la conexión de agua y/o desagüe pagada	* Limpieza de equipo de balde * Calidad del agua (turbidez) * Falta de agua potable * Falta presión de agua * Fuga en caja de registro * Desatoro de buzón/colector * Desatoro en caja de desagüe * Atoro en red matriz de desagüe * Falta tapa de buzón * Obras inconclusas * Detección de fugas no visibles * Rotura de accesorios * Rotura de conexión de desagüe * Mala rehabilitación * Mala instalación de conexión de agua

e) EPS EMUSAP ABANCAY S.A.	f) EPS SEDAPAR S.A.
* Filtración en caja del medidor * Reparaciones * Atoro en la caja del medidor * Colocación de tapas * Roturas en la red de distribución * Tapas de buzón * Atoro en colector/emisor	* Falta de agua (presión) * Falta de agua (horas de servicio) * Atoros en la red de alcantarillado * Roturas en la red de agua * Demoras de reaperturas * Facturación elevada por error de lectura * Mala distribución del recibo de pago (no llega el recibo al cliente) * Cortes indebidos (clientes sin deudas) * Mala atención en las oficinas de la EPS * Otros

g) Aguas de Tumbes S. A - ATUSA	
* Cambio de nombre y/o razón social	* Baja presión de agua
* Cambio de dirección	* Calidad de agua potable
* Duplicidad de código	* Atoro de desagüe
* Recibo no entregado	* Aniego en vía pública
* Pago equivocado	* Rotura de red de alcantarillado
* Pago duplicado	* Reparaciones inconclusas
* Instalación de medidor	* Corte indebido
* Conexión no instalada	* Reconexión no ejecutada
* Conexión nueva no ejecutada	* Reconexión mal ejecutada
* Fuga externa	* Fuga de agua en caja de medidor
* Falta de tapa en caja de medidor	* Usuario clandestino
* Falta de tapa en buzón de desagüe	* Conexión clandestina
* Cantidad de agua potable	* Cambio de tarifa

1.4. Marco Legal.-

Ley General de Servicios de Saneamiento (LGSS) y su Reglamento[258]:
El artículo 2 de la LGSS[259] establece que la prestación de los servicios de saneamiento, comprende la prestación regular de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas.

Asimismo, el artículo 4 de dicha norma señala que corresponde al Estado a través de sus entidades competentes, regular y supervisar la prestación de los servicios de saneamiento, así como establecer los derechos y obligaciones de las entidades prestadoras y proteger los derechos de los usuarios.

Adicionalmente, el artículo 9 de la referida Ley, establece que la SUNASS garantizará a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en las mejores condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del medio ambiente.

Por su parte, el Reglamento de dicha Ley señala que la SUNASS establecerá los derechos, obligaciones y los procedimientos para efectuar reclamos por deficiencias en la prestación de los servicios de las EPS[260].

Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos[261].- En el artículo 3 de la referida Ley se definen las funciones de los organismos reguladores en su ámbito de competencia: supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, de solución de controversias, y de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento[262].-
En el artículo 41 del Reglamento General de la SUNASS, se define la función de solución de controversias y reclamos como la potestad de resolver en vía administrativa los conflictos, las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Empresas Prestadoras y, entre éstas y el usuario.

Asimismo, con respecto a los reclamos de usuarios, el artículo 46 de esta norma establece que la Superintendencia resolverá en segunda y última instancia los reclamos de los usuarios frente a las EPS.

[258] La Ley General de Servicios de Saneamiento fue aprobada mediante Ley Nº 26338 del 24.07.1994, el Texto Único Ordenado de su Reglamento fue aprobado mediante Decreto Supremo Nº 023-2005-VIVIENDA.
[259] LGSS Artículo 2.- Para los efectos de la presente Ley, la prestación de los Servicios de Saneamiento comprende la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el rural.
[260] Reglamento LGSS. Artículo 70.- Los derechos, obligaciones y los procedimientos para efectuar reclamos por deficiencias en la prestación de los servicios se regirán por lo dispuesto en la norma que emita cada EPS para regular la atención de reclamos de los usuarios, la misma que deberá adecuarse a las Directivas emitidas por la Superintendencia.
[261] Aprobada mediante Ley Nº 27332 del 29.07.2000.
[262] Aprobado mediante D.S. Nº 017-2001-PCM del 21.02.2001.

En estos casos es requisito de admisibilidad, el haber agotado la vía previa ante la propia empresa prestadora.

Asimismo, con respecto a los reclamos de usuarios, el artículo 46 de esta norma establece que la Superintendencia resolverá en segunda y última instancia los reclamos de los usuarios frente a las EPS. En estos casos es requisito de admisibilidad, el haber agotado la vía previa ante la propia empresa prestadora.

Ley del Procedimiento Administrativo General[263].- La Ley del Procedimiento Administrativo General regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollado en las entidades. Cabe mencionar que en el caso de singularidades que son atendidas por procedimientos especiales, establecidos en norma expresa, se rigen de manera supletoria por esta Ley en aquellos aspectos no previstos y en los que no son tratados expresamente de modo distinto; es decir, en el caso de aspectos no contemplados en el Reglamento de Reclamos Comerciales, las EPS y la SUNASS deben aplicar lo establecido en esta Ley.

1.5. Regulación comparada.-

1.5.1. Regulación nacional:

A. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

La Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones[264], señala que los reclamos pueden ser por: facturación, cobro del servicio, instalación o activación, traslado del servicio, suspensión o corte del servicio, calidad e idoneidad del servicio, falta de entrega del recibo.

Para el OSIPTEL, los problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones son los que generan insatisfacción en el usuario como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar a los usuarios sobre el servicio de telecomunicaciones que se les está prestando, o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado. Asimismo, define como problema de calidad del servicio de telefonía fija susceptibles de reclamo a los que, derivándose de un inadecuado funcionamiento de la red, generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente.

La mencionada Directiva regula tanto el procedimiento de atención de los reclamos relativos a la facturación, como los relativos a la calidad de los servicios, con las siguientes características:
i) Principios: Celeridad, economía procesal, simplicidad, transparencia, no discriminación, responsabilidad, gratuidad, presunción de veracidad, eliminación de exigencias o formalidades costosas, subsanación, vinculación y formalidad.

ii) Registro de reclamos: Las empresas operadoras deberán contar con un Sistema de Registro de Reclamos, en el cual se consignen los datos generales de los reclamos efectuados.

iii) Formas de presentación del reclamo: El reclamo podrá ser presentado por vía telefónica, personalmente o por escrito ante las empresas operadoras. Las empresas operadoras podrán habilitar un número de fax o una dirección de correo electrónico a fin que los usuarios puedan enviar sus reclamos. En estos casos, los usuarios tendrán derecho a obtener una constancia de recepción del reclamo por la empresa operadora.
iv) Plazo de presentación del reclamo: Todos los reclamos, salvo los expresados reclamos con requisito de reporte, podrán ser presentados hasta quince (15) días hábiles después de la fecha de vencimiento

[263] Aprobada mediante Ley Nº 27444, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 11.04.2001.
[264] Resolución de Consejo Directivo Nº 015-99-CD/OSIPTEL, modificada por Resolución de Consejo Directivo Nº 076-2005-CD/OSIPTEL.

del recibo que contiene la facturación que se reclama y en los demás casos hasta quince (15) días hábiles después de producido el hecho que da origen al reclamo o en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

v) Reclamos con requisito de reporte: En el caso de reclamos por problemas de calidad, por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. Dicho reporte podrá efectuarse al número telefónico indicado para tales efectos por la empresa operadora o, en su defecto, dirigiéndose personalmente o por escrito a la dependencia indicada por el correspondiente procedimiento interno de la misma. Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar, a cada usuario que realiza un reporte, un número o código correlativo de identificación. Las llamadas que se efectúen en relación a un número de abonado cuyo problema ya hubiese sido reportado no generaran un nuevo código correlativo. En tal momento, la empresa operadora está obligada a informar del código correlativo de identificación ya asignado. Si reportado el problema la empresa operadora no lo hubiere solucionado en el curso de los cuatro (4) días calendario siguientes, el usuario podrá interponer reclamo en primera instancia ante la dependencia designada por la empresa operadora en su correspondiente procedimiento interno. En su reclamo el usuario deberá indicar, además de los requisitos mencionados en el numeral 1 del artículo 31, el número o código correlativos de identificación del reporte respectivo a que se refiere el artículo siguiente o la fecha y hora en que éste se efectuó. En los casos de problemas de calidad, cuando el usuario no se encontrase durante la visita realizada por la empresa operadora, y por esa razón no se hubiera podido resolver el problema del servicio, el plazo a que se refiere el párrafo anterior se extenderá por un (1) día adicional, debiendo la empresa operadora en el acto de su visita dejar una nota señalando la fecha y hora en que se realizó la visita; la fecha y hora de una nueva visita, y un número telefónico a donde el usuario pueda comunicarse para, de ser necesario coordinar una fecha alternativa. Al expediente correspondiente deberá adherirse copia de la mencionada nota. Para todos los efectos, se presumen, salvo prueba en contrario, como verdaderas las declaraciones de los abonados o usuarios respecto de la realización del reporte, en el lapso de cuatro días calendario anteriores al reclamo.

vi) Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración: Reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo, o no entrega de la facturación detallada solicitada: Los reclamos serán resueltos dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.

vii) Recurso de Apelación: En los reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario podrá interponer un recurso de apelación cuando:

* No estuviera de acuerdo con la fundamentación expuesta por la primera instancia de la empresa operadora;

* El problema de calidad se volviese a presentar dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes contados desde la fecha de su solución en primera instancia**.**

B. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Energía - OSINERG

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Energía - OSINERG, define en su Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad[265], que los usuarios pueden reclamar por los siguientes motivos: por considerar excesivo el importe en su factura, por considerar incorrecta la categoría tarifaria aplicada, por observar falta de lectura mensual de su medidor o por errores de lectura, por considerar que se le brinda servicio de mala calidad técnica, por no

[265] http://www.osiptel.gob.pe/wa/marleg/cont/nor/rdp/1996/rpd5_96.htm

devolución de contribución reembolsable, por considerar injustificado el cobro de recupero de consumos no registrados, por cambio de opción tarifaria, por inclusión en sus facturas de una deuda de otro suministro, por considerar incorrecto el cobro de deuda de terceros o por otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad. Como puede apreciarse los reclamos por temas técnicos, como el considerar que se brinda un servicio de mala calidad, u otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio son atendidos con el mismo procedimiento que los reclamos de naturaleza comercial.

De la mencionada Directiva se puede destacar lo siguiente:
i) Registro de información de primera instancia: El concesionario deberá tener un registro actualizado permanentemente de las reclamaciones recibidas, resoluciones emitidas en primera instancia, actas de conformidad, actas de reunión de trato directo y apelaciones recibidas. La información respecto del reclamo del usuario debe ser puesta en conocimiento de éste en caso sea solicitada.
ii) Formas de presentación de la reclamación: La reclamación podrá presentarse en forma verbal o escrita.

En forma verbal, los reclamos pueden presentarse personalmente o por teléfono, pudiendo el concesionario solicitar al usuario que formalice su reclamo por escrito, en cuyo caso se entenderá presentado el reclamo el día en que cumpla dicho requerimiento.

En forma escrita, los reclamos pueden presentarse personalmente o por correo. En forma escrita también los reclamos podrán presentarse ingresando a la página web del concesionario o por facsímil. Para la recepción de reclamaciones por página web, el concesionario deberá habilitar un formato, de forma tal que los usuarios puedan presentar sus reclamaciones por este medio en forma interactiva, y se le proporcionará la opción de imprimir o grabar en archivo la constancia de recepción respectiva.
Cualquiera sea la modalidad de la presentación de la reclamación, el concesionario deberá informar al usuario el número de registro de su reclamación y alcanzarle a su solicitud, dentro de los tres días hábiles siguientes, una constancia de recepción.
Para la interposición de reclamos por medio telefónico y página web, el usuario deberá proporcionar el número de su DNI y el número de suministro (de corresponder). En estos casos, los concesionarios informarán a los usuarios su código de reclamo en los recibos de pago, siempre que al momento de su emisión no haya concluido el reclamo[266].

C. Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

El OSITRAN define en su Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias[267] que los reclamos pueden ser los siguientes: i) reclamos de usuarios relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura, ii) reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios, iii) reclamos de usuarios relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las entidades prestadoras, iv) reclamos que se presenten como consecuencia de la aplicación del reglamento marco de acceso, y otros temas materia de controversia. Dicho Reglamento señala que las empresas prestadoras deben elaborar sus reglamentos internos de atención, estableciendo como plazo para atención de los reclamos treinta días hábiles. Puede apreciarse los reclamos de naturaleza comercial (los derivados de la facturación), son atendidos según el mismo procedimiento que los reclamos de naturaleza operacional (calidad y oportuna prestación de los servicios), sin establecer distinción en los plazos.

Del mencionado Reglamento se puede destacar lo siguiente:

i) Registro de Reclamos y Controversias: Las Entidades Prestadoras están obligadas a llevar un Registro de Reclamos y Controversias por cada sede en donde se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el

[266] Aprobado mediante R.C.D. Nº 001-2004-OS/CD
[267] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 002-2004-CD/OSITRAN.

nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo. La Entidad Prestadora está obligada a mostrar dicho Registro cuando OSITRAN se lo requiera.

ii) Plazo máximo de resolución de los reclamos: Las Entidades Prestadoras deberán resolver los reclamos de sus Usuarios en el plazo máximo establecido en el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, contados a partir desde la presentación de los mismos. En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.
Mientras el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora se encuentre en la fase de elaboración y/o de aprobación por parte de OSITRAN, éstas se encuentran en la obligación de resolver los reclamos de usuarios en el plazo de treinta (30) días, operando el silencio administrativo en defecto de resolución expresa de conformidad con lo señalado en el párrafo anterior.
Se aprecia que en este caso, los reclamos de aspectos operacionales y de calidad del servicio tienen el mismo tratamiento que los reclamos comerciales. En el caso de los servicios de saneamiento, es preciso efectuar una diferenciación, ya que los reclamos de calidad del servicio pueden llegar a afectar la salud de la población y no pueden ser resueltos en plazos de 30 días, sino en plazos más cortos.

1.5.2. Regulación internacional:
A. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios de Paraguay - ERSSAN:
En la Ley General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario - Reglamento del Usuario[268] define como reclamos técnicos los siguientes: reclamo por reparación de calles y veredas[269], por pérdidas en la vía pública[270], por interrupción en la provisión del servicio de agua[271], por calidad del agua[272], por taponamiento del colector[273], por taponamiento de la conexión domiciliaria de agua potable[274], por filtraciones[275], por falta de tapa en los registros de inspección[276] y por desbordes del sistema de alcantarillado en la vía pública[277].

Del mencionado Reglamento se puede destacar principalmente lo siguiente:

i) Presentación de Solicitudes:

[268] Aprobado mediante Ley Nº 1.614/2000.
[269] Se refiere a reparación de calles y veredas dañadas como consecuencia de trabajos ejecutados con motivo de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.
[270] Es el reclamo efectuado al Prestador por un Usuario o persona afectada, por cualquier medio, para que aquel repare una pérdida visible o semivisible de agua en la vía pública, ya sea en la calle o vereda, originada por cualquier tipo de rotura o mal funcionamiento de los elementos constitutivos de la red de provisión de agua potable o alcantarillado sanitario.
[271] Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando no dispone, a nivel de su conexión domiciliaria, de agua potable en cantidad suficiente de acuerdo al destino del inmueble, y a la presión adecuada, no pudiendo satisfacer sus requerimientos normales de consumo de agua, siempre que la causa no sea atribuible al deficiente estado de sus instalaciones sanitarias internas.
[272] Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, por deficiencias en la calidad del agua potable que recibe.
Deberá entenderse por deficiencias en la calidad, a toda agua sobre la que no se pueda asegurar su potabilidad conforme a las normas vigentes, así como su carácter incoloro y carente de turbiedad.
Podrá plantearse reclamos respecto de cualquier otro parámetro de calidad, contendido en las normas en vigencia, susceptible de ocasionar perjuicio a la salud humana.
[273] Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando se produce -por cualquier motivo- un taponamiento en el colector frentista del alcantarillado sanitario, que provoca un deficiente o nulo escurrimiento del líquido residual en las instalaciones internas del inmueble afectado.
[274] Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando una obstrucción a nivel de su conexión domiciliaria, impide el escurrimiento normal del líquido residual desde la conexión domiciliaria, al colector del sistema de alcantarillado sanitario.
[275] Se refiere al reclamo realizado cuando las filtraciones de agua afectan paredes, pisos o parte estructurales del inmueble de propiedad del usuario.
[276] Se refiere a la inexistencia de tapa en los registros de inspección del sistema de alcantarillado, tapa mal colocada, en estado deficiente o cualquier otra situación que signifique peligro para la seguridad pública.
[277] Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, para que elimine -en un plazo razonable- los desbordes de conductos del alcantarillado sanitario que se manifiestan por afloramientos de líquido residual, a través de la tapa del registro de inspección o a través de cualquier otro componente de la red de alcantarillado sanitario.

Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio alcanzado por la clasificación del artículo anterior, orientada a obtener del Prestador la emisión expresa o tácita de una decisión que implique la realización de alguna acción u omisión concreta, y sin que hubiere mediado requerimiento anterior del mismo Usuario relativo al asunto.

Toda solicitud podrá ser efectuada en forma verbal o escrita, debiendo completarse los formatos previstos por el Prestador al efecto. Será el propio Prestador el que, en base a la solicitud presentada por el Usuario, complete el formato previsto, cuando el requirente no lo hubiere realizado, en el caso en que la solicitud fuere verbal, o cuando lo solicite el Usuario, indistintamente.

En caso de una solicitud verbal o por medio telefónico, el Prestador, formalizará un acta o completará el formato respectivo, indistintamente, no siendo necesaria la firma del interesado. También serán considerados como medios idóneos para presentar solicitudes, el envío de fax, o de mensajes por correo electrónico.

ii) Plazos para Responder a Solicitudes y Reclamos:

El Prestador dispondrá de los plazos previstos en los cuadros Nº 1 y Nº 2 siguientes, para dar una solución en forma satisfactoria al usuario, respecto a solicitudes y reclamos que reciba. Todo asunto no previsto en la categorización de dichos cuadros tendrá un plazo de treinta (30) días.

CUADRO Nº 1	
Aspectos Técnicos del Nivel del Servicio	**Plazo**
Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de agua potable	5 días de la presentación
Solicitud de desconexión de la conexión domiciliaria de agua potable	10 días de la presentación
Solicitud de reconexión de la conexión domiciliaria de agua potable	24 horas de la presentación
Reparación de vereda	5 días
Reparación de calles	5 días
Pérdidas en la vía pública	48 horas
Interrupción del servicio de agua potable	48 horas
Reclamos por calidad de agua potable	24 horas
Solicitud de instalación de la conexión de alcantarillado sanitario	5 días
Solicitud de reconexión de la conexión de alcantarillado sanitario	24 horas
Taponamiento de colectores	48 horas
Taponamiento de la conexión domiciliaria	48 horas
Filtraciones	5 días
Falta de tapa en registro de inspección de alcantarillado sanitario	48 horas
Reclamos por desbordes del alcantarillado sanitario en la vía pública	48 horas

CUADRO Nº 2	
Aspectos Comerciales del Nivel del Servicio	**Plazo**
Nuevos Usuarios	10 días
Discontinuaciones voluntarias	10 días
Reconexiones voluntarias	48 horas
Pago por débito automático	60 días
Consultas varias	30 días
Cortes en proceso	N/C
Cortes efectivos	N/C
Reconexiones	24 horas
Cortes por error	24 horas
Subdivisiones, anexiones, divisiones	30 días
Ajustes de crédito	30 días
Correcciones de saldo	30 días
Reclamos de medidores	10 días
Clandestinos	N/C
Solicitud de exoneración de pago	30 días
Agua para construcción	10 días
Certificado de no adeudar	10 días

N/C : No corresponde fijar un plazo pues es un proceso interno del Prestador y la fijación de un plazo máximo no reporta ningún beneficio para lo Usuarios.
Es interesante notar aquí que el Ente Regulador establece los plazos de atención de reclamos señalando además que cualquier otro aspecto no incluido en los listados, será resuelto en 30 días.

Cabe resaltar que esta norma establece plazos para la solución de los problemas, siendo el mínimo plazo de 48 horas.

B. Ente Regulador del Agua - ETOSS (Buenos Aires - Argentina):
El Ente Regulador de Aguas Argentinas - Buenos Aires - ETOSS, en su Reglamento de Usuarios[278], clasifica los reclamos en comerciales y en reclamos por problemas en el servicio de agua. Los problemas en el servicio de agua pueden ser por falta de presión, fuga en la vereda o pista, filtraciones, pozo abierto, falta de agua o por falta de realizar la conexión de agua, también tiene reclamos por el servicio de cloaca (alcantarillado), los que pueden ser por taponamiento, desborde, filtraciones, falta de realizar la conexión de cloaca, veredas hundidas entre otros[279]. Al respecto, dicho ente regulador cuenta con el reglamento administrativo regulatorio de los distintos aspectos de los servicios públicos de provisión de agua potable y desagües cloacales de competencia de OBRAS SANITARIAS DE LA NACIÓN, el cual establece que el concesionario debe contar con un Reglamento del Usuario, el cual debe incluir la forma en que los usuarios puedan realizar reclamos sobre los niveles de calidad de los servicios, instalaciones, estableciendo el procedimiento administrativo de atención de los mismos, entre otros temas.

Del mencionado Reglamento se puede destacar principalmente lo siguiente:
i. Cómo dirigirse al concesionario:
A fin de optimizar la relación entre usuario y concesionario, el usuario contará con los siguientes medios para comunicarse o efectuar reclamos al concesionario:

a) Visita Personal: Personalmente, o por medio de apoderado y/o mandatario, o en actuaciones entregadas con firma autenticada del usuario por escribano, autoridad pública, o entidad bancaria, o aun a través de actuaciones firmadas por el usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.

[278] Aprobado por Resolución Nº 83/98 - BUENOS AIRES
[279] http://www.etoss.org.ar/desarrollo/sitioetoss05/estadisticasgri/2005/estadisticas%20ao%202005.pdf

b) Por teléfono: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.

c) Por Nota: Dirigiéndose por simple nota al concesionario. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegráfico.

d) Por fax.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones y los números de teléfonos y fax habilitados, sin perjuicio de lo cual se considerarán válidas las notificaciones que se cursaren al domicilio y oficinas de la empresa.

ii. Reclamos por deficiencias del servicio: Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios que afecten a los usuarios no precisarán de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al concesionario el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada.
En estos casos el concesionario deberá satisfacer el reclamo a la brevedad y no podrá facturar el servicio correspondiente a ese lapso conforme al art. 30 de la Ley Nº 24.240[280] (artículo 54).

iii. Tiempo de respuestas. El concesionario deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

a) Reclamos en General: TREINTA (30) días corridos de recibido el mismo.

b) Pedido de conexión a la red en el área servida: TREINTA (30) días corridos.

c) Pedido de reconexión: DIEZ (10) días corridos.

d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: VEINTICUATRO (24) horas.

e) Pedido de formas especiales de pago: DIEZ (10) días corridos.

f) Reclamo sobre el servicio: DIEZ (10) días corridos que se extenderán a VEINTE (20) días si se requiere la inspección de las instalaciones internas.

g) Todo reclamo referido a falta de agua y desbordes cloacales que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento, deberá ser atendido por el concesionario en forma gratuita dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de formulado, brindando la información de acuerdo a lo señalado en el art. 37.

h) Reclamos sobre la generación de riesgos inminentes para las personas: VEINTICUATRO (24) horas.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a optar entre recurrir ante el ETOSS o interponer una acción judicial en amparo de los derechos que considere violados, sin perjuicio de considerar aplicable lo establecido por el art. 30 de la Ley Nº 24.240.

En este caso los reclamos por calidad del agua se establece que las inspecciones para verificar la denuncia deben realizarse en 24 horas, pero no se establece que deban ser resueltas en dicho plazo, ya que la solución tal vez podría tardar más tiempo. Lo importante en este caso sería que la empresa prestadora advierta a los usuarios de la deficiencia que podría estarse presentando en la calidad del agua para que tomen precauciones y suministre agua de calidad aceptable por otros medios.

[280] Ley de Defensa del Consumidor en Argentina.

C. Ente Provincial de Agua y Saneamiento - EPAS (Mendoza - Argentina):
El Ente Provincial de Agua y Saneamiento de la provincia de Mendoza (EPAS), en su Reglamento del Usuario[281], establece que los reclamos son aquellos procedimientos debidamente formalizados, iniciados por el Usuario ante el Operador con el objeto de revertir o resarcir un eventual perjuicio objetivo del segundo en contra del primero, y que en general están acompañados de elementos probatorios o que producen o integran posteriormente éstos, y que se refieren al funcionamiento o a la calidad irregular del Servicio, a la facturación del mismo, al trato discriminatorio o en general al incumplimiento del Operador de las normas aplicables. Asimismo, especifica que los reclamos deben ser resueltos tanto administrativamente como operativamente por el Operador, con la debida notificación al Usuario reclamante de la resolución emitida, dentro de los plazos establecidos para cada caso. La clasificación que da el EPAS a los reclamos es el siguiente:

a) Reclamos Técnicos: relativos al Servicio ordinario, al Servicio en competencia, y al funcionamiento de los medidores. Los Reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación del Servicio que afecten al Usuario podrán ser presentados en cualquier oficina del Operador. Para realizar el Reclamo no precisará de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al Operador el domicilio, nombres y apellido del Usuario afectado y la irregularidad correspondiente. Para estos casos, y de comprobarse la existencia efectiva de la irregularidad, el Operador deberá satisfacer el Reclamo dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión.
b) Reclamos por Conexión, Reconexión o Restablecimiento del Servicio: relativos a la no atención en forma debida de la solicitud correspondiente. Plazo: Hasta cuarenta y ocho (48) horas.
c) Reclamos sobre Facturación: Relativos a facturación incorrecta, al consumo facturado, o a emplazamientos por deudas ya abonadas.
d) Reclamos Generales: Hasta treinta (30) días corridos.
Cabe mencionar que los reclamos pueden presentarse tanto por vía telefónica, vía personal o vía postal.

D. Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica - ARESEP (Costa rica)
La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica - ARESEP, define en su Reglamento Sectorial para la Regulación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario[282] como uno de los parámetros de calidad del suministro del servicio, la atención de consultas y reclamos de clientes, señalando que todo prestador guardará un registro de cada queja que reciba, de manera que contenga el nombre y dirección del demandante, naturaleza de la queja, fecha de recepción, resultado de la investigación, la acción tomada sobre la queja y la fecha de acción. Es preciso indicar que no se discrimina si la queja o reclamo se refiere a aspectos comerciales o técnicos.

Este reglamento establece que debe guardarse un registro de cada queja recibida sin discriminar temas de naturaleza comercial o no comercial, así se trate de reclamos sobre calidad del suministro del servicio.

E. Autoridad regulatoria de los servicios de agua (OFWAT) - Inglaterra y Gales
La autoridad regulatoria de los servicios de agua de Inglaterra y Gales es responsable por garantizar a los consumidores una buena calidad del servicio, un servicio eficiente y un precio justo; no hace distinción por los reclamos comerciales y operacionales.
Según el OFWAT, cada reclamo debe ser presentado a la compañía local de agua y saneamiento, y si no está de acuerdo con el fallo emitido deberá dirigirse al Consejo de Consumidores para el Consejo del Agua (CCWater), quien se encargará de investigar el caso, pues representa los intereses de los consumidores.

Cabe mencionar que se tiene un sistema de compensaciones que garantiza los estándares del servicio. Si la compañía no ofrece el servicio según los estándares de calidad, el usuario recibiría una compensación, en el cual pueden estar incluidos los reclamos operacionales.

[281] Aprobado por Resolución EPAS Nº 155-99
[282] Aprobado mediante Decreto Nº 30413-MP-MINAE-S-MEIC.

II. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA

Existen tipos de problemas y reclamos que no se encuentran regulados en el Reglamento de Reclamos Comerciales emitido por la SUNASS.

El Reglamento de Reclamos Comerciales define "reclamos comerciales" como aquellos vinculados a la facturación. Tal como puede apreciarse en el diagnóstico realizado, las EPS reciben reclamos por diversas causas no contempladas en dicha norma, y tienen diferentes clasificaciones de los reclamos no regulados.

Los reclamos comerciales pueden dividirse en aquellos que afectan directamente a la facturación y aquellos que no la afectan directamente, siendo los primeros los incluidos en el Reglamento actual.

Asimismo, tampoco se encuentran regulados los reclamos originados en problemas operativos.

III. OBJETIVO

3.1. Establecer una tipología de los reclamos:

i) Reclamos comerciales:

- Que afectan directamente la facturación. Estos reclamos se encuentran regulados por la Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD.
- Que no afectan directamente la facturación

ii) Reclamos operativos.

3.2. Establecer un procedimiento para la atención de todos los tipos de reclamos.

IV. SOLUCIÓN PROPUESTA

4.1. Definición de reclamo

Un reclamo se define como el acto de pedir algo por derecho, es decir, es la manifestación verbal o escrita, por la cual un usuario se dirige a la EPS que le brinda el servicio de agua potable y/o alcantarillado, para hacer conocer problemas acontecidos en la calidad de la atención o algún incumplimiento en los diversos aspectos de la prestación del servicio que ésta le brinda, de acuerdo a lo estipulado en la normativa vigente, convenio o contrato suscrito entre ambos.

Cabe indicar que los problemas que se presenten en la prestación de servicios, para constituir un reclamo, deben tener un alcance particular, pues en caso de afectar de manera general a los usuarios de la EPS, el tema deberá ser materia de investigación y supervisión por la SUNASS. El Reglamento General de Reclamos incluye un anexo referencial para identificar los problemas de alcance general y de alcance particular.

4.2. Clasificación de los problemas

Los problemas que pueden presentarse en la prestación de los servicios de saneamiento pueden clasificarse en:

i) comerciales que afectan directamente la facturación,

ii) comerciales que no afectan directamente la facturación, y

iii) operacionales.

Los problemas comerciales relativos a facturación originan reclamos comerciales relativos a facturación, los cuales se clasifican en:

i) Reclamos referidos al consumo (consumo elevado, consumo promedio, asignación de consumo, consumo mínimo),

ii) Reclamos referidos al catastro (número de unidades de uso, tipo de unidades de uso, confusión o cruce de medidores) y

iii) Otros reclamos referidos a la facturación (conceptos emitidos, pagos no procesados, cobros de consumos no facturados oportunamente, responsabilidad de pago, servicio cerrado con emisión).

Adicionalmente, existen problemas que siendo de carácter comercial afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios. Estos problemas pueden ser: incumplimiento de plazos en la instalación o reinstalación de una conexión, problemas en la factibilidad del servicio, cortes del servicio indebidos o injustificados, medidor retirado sin notificación previa, medidor retirado sin justificación, entre otros.

Por otro lado, existen problemas relativos a deficiencias en la operación de los servicios por parte de la EPS, tales como aquellos ocasionados por aniegos públicos, roturas de las tuberías de agua o atoros de las tuberías de alcantarillado, que afectan directamente la calidad del servicio brindado al usuario y cuya respuesta esperada por éste se encuentra también en el ámbito operacional.

4.3. Tipología de reclamos

En concordancia con las clases de problemas, el Reglamento General de Reclamos en su artículo 2 establece tres categorías de reclamos:

1. reclamos comerciales relativos a la facturación
2. reclamos comerciales no relativos a la facturación.
3. reclamos operacionales,

4.3.1. Reclamos comerciales relativos a la facturación Con respecto a los problemas comerciales vinculados a la facturación, son aquellos que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario, y originan la presentación de un reclamo. Este tipo de reclamos se encuentran normados en el actual Reglamento de Reclamos Comerciales, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD. El Reglamento General propuesto no los modifica.

4.3.2. Reclamos comerciales no relativos a la facturación Con respecto a los problemas comerciales no vinculados a la facturación, éstos son aquellos que tienen origen en la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso a los servicios, y pueden clasificarse en:
i) Problemas relativos al acceso al servicio,
ii) Problemas relativos a medidores no instalados oportunamente,
iii) Problemas relativos a cortes indebidos, y
iv) Problemas relativos a retiros indebidos del medidor.

4.3.3. Reclamos operacionales Con respecto a los reclamos operacionales, éstos se presentan cuando la infraestructura de agua potable o saneamiento ha presentado algún problema o cuando exista un peligro que afecte la seguridad de los habitantes de una determinada zona.

4.4. Procedimientos para la atención de reclamos.-

A efectos de uniformizar el procedimiento de reclamos, simplificarlo y finalmente mejorar el entendimiento por parte de los reclamantes, es necesario reunir en un mismo texto normativo el procedimiento para la atención de problemas operacionales y problemas comerciales vinculados y no vinculados a la facturación.

En tal sentido el “Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento” establece plazos de atención y los procedimientos a seguir por las EPS para el registro y atención de todos los tipos de reclamos.

4.4.1. Reclamos comerciales que afectan directamente la facturación: En el caso de los reclamos comerciales vinculados a la facturación, se consideran los plazos y procedimiento establecidos en el

actual Reglamento de Reclamos Comerciales, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD. 4.4.2. Reclamos operacionales y reclamos comerciales que no afectan directamente la facturación: El procedimiento a seguir es en términos generales, similar al de problemas relativos a la facturación, con las siguientes diferencias:

* Ante el problema el afectado no presenta directamente un reclamo sino que hay una etapa previa de "solicitud de atención".

* Plazo para presentar el reclamo, es distinto para cada tipo de problema.

* Plazos de solución de los problemas: se incluye un plazo máximo para solucionar el problema desde la presentación de la solicitud y un plazo adicional para solucionar el problema una vez presentado el reclamo, de tal forma que si el problema se soluciona el reclamante pueda desistirse de su petición.

* En el procedimiento de reclamo la negociación es opcional.

* La EPS tiene un plazo de cinco (5) días para emitir la resolución de primera instancia.

* La EPS no podrá prorrogar los plazos para resolver.

* Medios de prueba señalados según el tipo de reclamo.

Adicionalmente, se incorpora la posibilidad de que el reclamante se desista de cualquier reclamo presentado una vez solucionado el problema por la EPS.

V. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA

5.1. Aspectos formales

El proyecto y su respectivo Documento de Análisis de Impacto Regulatorio fueron publicados el 14 de octubre de 2006 en el Diario Oficial El Peruano, otorgando a los interesados un plazo de treinta (30) días calendario para presentar sus comentarios por escrito a la SUNASS. Dicho plazo venció el 13 de noviembre de 2006.

Las entidades que remitieron sus comentarios fueron las siguientes:

- SEDACUSCO S.A. : 7 de noviembre
- SEDAPAL S.A. : 13 de noviembre
- EPS CHAVÍN S.A. : 13 de noviembre
- SEDAPAR S.A. : 13 de noviembre
- ASPEC : 14 de noviembre
- SEDALIB S.A. : 15 de noviembre
- SEDACHIMBOTE S.A. : 16 de noviembre
- EMUSAP ABANCAY S.A. : 29 de noviembre

Con respecto a las opiniones recibidas fuera del plazo otorgado, si bien la SUNASS no está obligada a tomarlas en cuenta, se considera conveniente hacerlo pues uno de los objetivos de publicar el proyecto es precisamente que los interesados contribuyan a mejorarlo con sus aportes.

La matriz de los comentarios recibidos y las respectivas respuestas de la SUNASS se encuentra a disposición del público en general en la página web institucional (www.sunass.gob.pe).

5.2. Cambios más relevantes.
Luego de la evaluación de los comentarios recibidos, las principales modificaciones efectuadas al proyecto publicado son las siguientes:

5.2.1. Sujeto que puede solicitar la atención de problemas
Se define el titular de la conexión domiciliaria como la persona natural o jurídica registrada por la EPS, en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento. Se señala además que en su defecto, podrá presentar el reclamo quien figure en el catastro de la respectiva EPS.

Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la EPS.

Asimismo, se mencionan algunos documentos con los que la persona puede acreditar su condición de usuario efectivo: copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión, u otro documento que sirva para tal fin. No es posible ponerse en todos los casos que pueden presentarse para establecer una lista cerrada de documentos, lo importante es que el documento presentado acredite la condición de usuario.

Adicionalmente, se establece que ante un problema operacional podrá presentar la solicitud de atención de problema cualquier habitante del predio afectado.

5.2.2. Presentación de solicitudes y reclamos por vía telefónica
Atendiendo a la especial naturaleza de los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación, se establece que la EPS tendrá la facultad de aceptar solicitudes presentadas por personas distintas al titular de la conexión.

Adicionalmente, considerando que las solicitudes y reclamos telefónicos son atendidos muchas veces por operadoras que completan los formatos de manera electrónica, se indica que en tales casos podrá omitirse el requisito de la firma de la persona que atendió la solicitud o el reclamo.

5.2.3. Acumulación de reclamos y plazo para presentar reclamos
El proyecto publicado señalaba que no se permitían acumulaciones de reclamos. Luego de la evaluación de los comentarios recibidos, el Reglamento determina que se aceptará la acumulación hasta los cinco (5) días posteriores a la presentación del reclamo. Esto con la finalidad que la empresa tenga las pruebas necesarias para la realización de la reunión de conciliación dentro del plazo establecido.
El plazo para presentar un reclamo comercial relativo a la facturación es de dos meses. Se establece también los plazos máximos para la presentación de reclamos comerciales no relativos a la facturación y reclamos operacionales:

a. Reclamos operacionales: un (1) mes después de incumplido el plazo para la solución del problema.
b. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: dos (2) meses después de incumplido el plazo para la solución del problema.

5.2.4. Presentación de solicitudes y reclamos vía web
El proyecto incorporaba la posibilidad de presentar los reclamos por vía web, de manera opcional para las EPS, estableciéndose que el sistema implementado debía generar constancias de recepción. El Reglamento aprobado señala, además, que el reclamo se presenta por esta vía, de manera obligatoria el reclamante deberá consignar un correo electrónico para la recepción de notificaciones.
Asimismo, para cualquier tipo de reclamo, se incorpora la facultad de la EPS de solicitar al reclamante que señale una dirección de correo electrónico como domicilio procesal.

5.2.5. Inspección
Hasta antes de la aprobación del presente Reglamento, la empresa debía fijar una fecha y hora determinadas para la realización de la inspección. Atendiendo a lo expuesto por las empresas, se establece que la EPS deberá señalar un rango de 2 horas para la prueba.

Asimismo, se toma en cuenta el supuesto en el cual el reclamante o su representante no se encontraran presentes en el día y hora programados, pese a haber sido correctamente notificados (esto debe ser demostrado por la EPS). Se establece que en dicho caso, la empresa podrá realizar la prueba válidamente.

También se recoge el caso de las inspecciones internas en las cuales la EPS no pueda acceder al predio por causas no atribuibles a ella, señalándose que se deberá programar una segunda inspección. Si ésta no puede realizarse igualmente por causas no imputables a la EPS, se establece que la prueba ya no será necesaria, y que el TRASS tomará en cuenta este hecho para resolver.

Finalmente, el Reglamento aprobado establece que las pruebas e inspecciones realizadas podrán ser presentadas por la EPS en caso se presente un nuevo reclamo que corresponda al mismo ciclo de facturación.

5.2.6. Contrastación y desmontaje del medidor
En atención a lo manifestado por las empresas, se establece que en caso que el medidor se presuma manipulado o dañado, la EPS o el reclamante podrán solicitar que la prueba de contrastación sea complementada con la verificación del estado de los mecanismos internos del medidor.

Asimismo, se aclara que en caso de daños externos al medidor que impidan su correcto funcionamiento (es decir si el medidor se encuentra visiblemente deteriorado y es evidente que los mecanismos internos han sido dañados), no se requerirá de esta prueba adicional.
Finalmente, se establece que el costo de la prueba adicional será a cargo de quien solicitó la prueba.

5.2.7. Costo de reparación del medidor
En relación a la reparación del medidor, se establece que en caso que el medidor haya sido alterado de tal manera que subregistre, sólo por una vez en un período de cinco años, la EPS asumirá el costo de la reparación. Si en dicho período el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el usuario asumirá el costo de todas las pruebas realizadas y la reparación del medidor.

5.2.8. Desistimiento
El proyecto publicado contemplaba la posibilidad de desistimiento para el caso de los reclamos comerciales no relativos a la facturación y los reclamos operacionales. Asimismo, el anexo 2 establecía los plazos máximos para dar solución a los problemas una vez presentado el reclamo.

El Reglamento aprobado contempla la posibilidad de desistimiento para todos los tipos de reclamos, estableciendo que una vez presentado éste, el desistimiento podrá darse en cualquier estado del procedimiento hasta antes de la emisión de la resolución que pone fin a la vía administrativa, debiendo el reclamante dejar constancia en el expediente, procediéndose a su archivo. En ese sentido, se modifica también el anexo 2.

5.2.9. Solicitud de instalación de medidor.
Se modifica el reclamo referido a la instalación de la conexión, con la finalidad de precisarlo. Tomando en cuenta que el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento establece la facultad del usuario de adquirir su propio medidor bajo ciertas condiciones, el usuario puede reclamar siempre que:

1. La adquisición del medidor se haya realizado de acuerdo con el referido Reglamento de Calidad (medidor nuevo y con aferición inicial según normas de INDECOPI).

2. Se ha realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la conexión domiciliaria. En este punto, debemos indicar que la norma de la SUNASS sobre servicios colaterales (recogida en el referido Reglamento de Calidad), define la instalación de conexiones domiciliarias como "unión física entre la red de agua y el predio a través de un tramo de tubería que incluye la caja del medidor."
3. Se solicita a la empresa la instalación y ésta se niega o no cumple con realizarla en el plazo de un mes. Este plazo se encuentra establecido en el referido Reglamento de Calidad.

5.2.10. Plazos para solicitudes de atención de problemas.
Los plazos para que las empresas atiendan la "solicitud de atención de problemas" se encuentran establecidos en el anexo 2 del Reglamento. Este anexo se ha modificado a fin de concordarlo con el anexo 1 (tabla referencial de tipos de problemas particulares y generales).

Las empresas señalaron que dada su actual situación económica, les sería difícil cumplir con los plazos establecidos. Al respecto, se establece que el Reglamento entrará en vigencia con fecha 1 de julio de 2007. De esa forma, las empresas tendrán aproximadamente seis meses para adecuar sus sistemas y organizar su personal, y en caso requieran de mayores recursos, es también un tiempo prudencial para que presenten su propuesta de PMO.

Adicionalmente, como cuestión de orden, se incorpora al Reglamento una disposición transitoria que señala que los procedimientos iniciados antes de la vigencia de este Reglamento, continuarán su trámite según las normas procedimentales con las cuales se iniciaron.

5.2.11. Medios de prueba
El anexo 3 referido a los medios de prueba para cada tipo de reclamo, se modifica con la finalidad de identificar quién es el responsable de cada medio de prueba: reclamante o EPS, igualmente se señala si se trata de medios probatorios que surgen en el procedimiento.
Asimismo, en relación a la prueba referida a los históricos de Lecturas, históricos de Facturaciones e históricos de Pagos, se establece que la información se requerirá por un período de dos (2) años, pudiendo el TRASS solicitar información adicional según el caso.

VI. IMPACTO ESPERADO
El contar con una norma que recoja todos los tipos de problemas que pueden presentarse en la prestación de los servicios de saneamiento contribuirá al ordenamiento en las acciones de atención tanto de los problemas comerciales vinculados a la facturación como de los problemas comerciales no vinculados a la facturación y los problemas operativos, garantizando a los usuarios de los servicios de saneamiento que todo sus reclamos serán atendidos con la celeridad que el caso amerita.

El Reglamento a su vez contribuirá a que las EPS elaboren sus programas de mantenimiento preventivo sobre la base de la relación de reclamos registrados y a que se proyecten inversiones en el corto y mediano plazo que aseguren la sostenibilidad de los servicios de saneamiento.

Modificatorias: Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD (31.12.2007)
Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD (31.12.2009)
Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD (25.02.2017)
Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD, (04.01.2019)