



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 015-2023-SUNASS-CD**

**Texto Único Ordenado
del Reglamento General
de Reclamos de
Usuarios de Servicios
de Saneamiento**

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N.º 015-2023-SUNASS-CD**

Lima, 19 de abril de 2023

VISTO:

El Informe N.º 031-2023-SUNASS-DPN de la Dirección de Políticas y Normas y de la Oficina de Asesoría Jurídica, el cual contiene la propuesta del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD.

CONSIDERANDO:

Que, el literal c) del artículo 3.1 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por Ley N.º 27332 y modificada por la Ley N.º 27631, faculta a los organismos reguladores a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Que, conforme al artículo 19 del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), aprobado por Decreto Supremo N.º 017-2001-PCM (en adelante, Reglamento General de la Sunass), esta puede 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 Empresas Prestadoras o actividades bajo su ámbito o, de sus usuarios.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD se aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento), el cual establece los principios, reglas y procedimiento para la atención de los problemas de alcance particular, reclamos y quejas de los usuarios de los servicios de saneamiento en el ámbito de las empresas prestadoras.

Que, mediante Resoluciones de Consejo Directivo Nros. 088-2007-SUNASS-CD, 064-2009-SUNASS-CD, 004-2017-SUNASS-CD y 061-2018-SUNASS-CD se modificaron diversos artículos y anexos del Reglamento.

Que, en este sentido, las disposiciones que conforman el Reglamento se encuentran actualmente contenidas en diferentes resoluciones emitidas por la Sunass.

Que, mediante Decreto Supremo N.º 007-2022-JUS, se aprobó el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa (en adelante, Reglamento de Sistematización Legislativa), el cual tiene por finalidad establecer lineamientos de técnica normativa y de sistematización legislativa orientados a la homogenización, pertinencia y eficacia de los textos de los proyectos normativos.

Que, el numeral 12 del artículo IV del Reglamento de Sistematización Legislativa define al Texto Único Ordenado (TUO), como documento que compila y sistematiza en un solo texto integral las normas contenidas en una ley o disposiciones reglamentarias de alcance general, a fin de otorgarle la coherencia sistemática que pudiera haber sido afectada como producto de las modificaciones y derogaciones dispuestas por normas posteriores hacia la citada norma. No posee carácter innovador ni interpretativo, ni modifica el valor y fuerza de las normas ordenadas.

Que, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, resulta necesario sistematizar y consolidar en un TUO todas las disposiciones normativas que modificaron el Reglamento, con la finalidad de que los usuarios, empresas prestadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga todas las disposiciones vigentes, lo cual facilitará la difusión, conocimiento y aplicación del referido Reglamento.

Que, por otro lado, dado que el TUO es el documento que sistematiza y compila en un texto integral una norma y las modificaciones y derogaciones posteriores a su emisión y no crea, modifica, regula, declara o extingue derechos u obligaciones de carácter general, no corresponde que se publique de manera previa, según lo exige el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, aprobado por Decreto Supremo N.º 001-2009-JUS.

Según lo dispuesto por el artículo 20 del Reglamento General de la SUNASS y con la conformidad de la Dirección de Políticas y Normas, de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Gerencia General.

El Consejo Directivo en su sesión del 3 de abril de 2023.

HA RESUELTO:

Artículo 1º.- Aprobar el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD, que contiene 46 artículos, 2 disposiciones transitorias, 1 disposición final, 4 anexos y 10 formatos.

Artículo 2º.- Disponer la publicación de la presente resolución, la cual entra en vigor el día siguiente de publicado en el diario oficial El Peruano.

Artículo 3º.- Disponer la difusión de la presente resolución y el Informe N.º 031-2023-SUNASS-DPN en el portal institucional de la Sunass (www.sunass.gob.pe).

Regístrese, publíquese y difúndase.

MAURO ORLANDO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ
Presidente Ejecutivo

TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

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. Verificación posterior de Medidores
Artículo 16. Costo de la verificación posterior
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 Empresa Prestadora en elevar la queja
Artículo 46. Plazos de resolución

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS:
DISPOSICIÓN FINAL:****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 verificación posterior de medidor de agua potable
8. Recurso de reconsideración
9. Recurso de apelación
10. Cédula de notificación

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL 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 (Empresa Prestadora), 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 Empresa Prestadora.

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 la GSF para el trámite correspondiente.

(Texto según el artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

NOTA: La denominación "Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)" hace referencia tanto a la Dirección de Fiscalización como a las Oficinas Desconcentradas de Servicios de la Sunass, conforme a la III DCF del DS N.° 145-2019-PCM y al artículo 66 del ROF de la Sunass, respectivamente.

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 Empresa Prestadora (véase Anexo 1).

2.2. Reclamo comercial relativo a la facturación:

Es aquel 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).

(Texto según el artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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.

(Texto según el artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora 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 la Empresa Prestadora. Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la Empresa Prestadora.
- 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 Empresa Prestadora, con copia de su solicitud.

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

(Texto modificado por el artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora. 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 Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 6.- Atención de la solicitud

Al momento de presentarse la solicitud de atención del problema, la Empresa Prestadora deberá generar la orden de servicio correspondiente.

La Empresa Prestadora tendrá el plazo establecido en el Anexo 2 para solucionar el problema.

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

En caso la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora a su problema.

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

(Texto modificado por el Artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD)

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

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

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

(Texto según el artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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.

(Texto según el artículo 8 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 comparecencia 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.

(Texto modificado por el artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD)

Artículo 10.- Presentación de Reclamos

10.1. Problemas relativos a la facturación:

El reclamo comercial relativo a la facturación, deberá ser presentado ante la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora una vez haya transcurrido el plazo para la solución del problema señalado en el Anexo 2 sin que la Empresa Prestadora 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.

(Texto modificado por el Artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora.

El reclamo debe presentarse a través del Formato N° 2, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente, limitándose la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora. La Empresa Prestadora, luego de verificar que los datos correspondan al titular del servicio, deberá llenar el Formato N° 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 notificar al reclamante la recepción del reclamo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, conforme al artículo 36 del presente Reglamento. Con dicha notificación, deberá enviar copia del Formato N° 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 Empresa Prestadora implementar el reclamo por página web, en cuyo caso será facultad del titular de la conexión interponerlo, llenando el formato indicado para ello (Formato N° 2). El sistema deberá proporcionar una constancia de recepción en todos los casos.

11.2. La Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora y el TRASS realicen comunicaciones relacionadas a su procedimiento.

(Texto modificado por el artículo 10 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora. 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 Empresa Prestadora podrán llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento, concluyendo así éste.

(Texto según el artículo 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 13 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora podrá realizar la prueba válidamente.

14.5. En caso que por causas atribuibles a la Empresa Prestadora, la inspección se realizará, 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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora en caso se presente un nuevo reclamo que corresponda al mismo ciclo de facturación.

(Texto modificado por el Artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD)

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 N° 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 subregistra.

(Texto modificado por el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD)

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 N° 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

(Texto modificado por el Artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD)

Artículo 17.- Otros medios de prueba

El usuario podrá solicitar a la Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 17 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora entregará al usuario la cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por la SUNASS.

Adicionalmente, la Empresa Prestadora 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 N° 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 Empresa Prestadora mantendrá a su disposición la cartilla informativa sin costo.

(Texto modificado por el artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora, la Empresa Prestadora 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 N° 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 verificación posterior según el caso.

(Texto según el artículo 19 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora 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 firma de un documento de conformidad con las características referidas en el artículo 6 del presente Reglamento, procediendo la Empresa Prestadora a archivar el expediente.

En caso contrario, la Empresa Prestadora deberá emitir resolución de acuerdo con el artículo 21 del presente Reglamento.

(Texto modificado por el artículo 10 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD)

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.

(Texto modificado por el Artículo 10 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD)

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 N° 8) o (ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho (formato N° 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 Empresa Prestadora deberá elevar el expediente a la SUNASS, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado, a fin que el TRASS lo resuelva.

(Texto modificado por el Artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD)

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.

(Texto según el artículo 23 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 24.- Prórroga para resolver

24.1. Problemas relativos a la facturación:

La Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 24 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 25.- Silencio Administrativo Positivo (SAP)

Transcurrido el plazo establecido en los artículos 21 y 23 del presente Reglamento sin que la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora hubiera emitido pronunciamiento sobre lo solicitado, el usuario podrá: (i) presentar una Declaración Jurada ante la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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.

(Texto modificado por el Artículo 10 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD)

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 verificación posterior, 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.

(Texto según el artículo 26 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora deberá fijar un único domicilio procesal, en su defecto, se considerará como domicilio, aquel donde funciona la sede principal de la empresa. Caso contrario, la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora.

(Texto modificado por el Artículo 10 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora antes del vencimiento del plazo para emitir la resolución.

(Texto según el artículo 28 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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.

(Texto según el artículo 29 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora.

(Texto según el artículo 30 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

TÍTULO CUARTO: GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 31.- Obligación de organizar expedientes

La Empresa Prestadora 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 N° 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.

(Texto según el artículo 31 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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

32.1. La Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 32 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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

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

(Texto según el artículo 33 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 34 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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.

(Texto según el artículo 35 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora 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 N° 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.

(Texto modificado por el artículo 10 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD)

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.

(Texto según el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 38.- Difusión

Las Empresas Prestadoras 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.

(Texto según el artículo 38 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 39 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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

La Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 40 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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.

(Texto según el artículo 41 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora remitirá al TRASS copias o informes según se requiera.

(Texto según el artículo 42 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 N° 1 o 2 según el caso, y otra documentación que acredite el hecho en caso corresponda.

f. Explicación del defecto de tramitación.

(Texto modificado por el artículo 10 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD)

Artículo 44.- Lugar de presentación

La Queja podrá ser interpuesta ante el TRASS o ante la Empresa Prestadora.

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

Si la Queja se presenta ante la Empresa Prestadora, 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.

(Texto según el artículo 44 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

Artículo 45.- Incumplimiento de la Empresa Prestadora en elevar la queja

Si la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora 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.

(Texto según el artículo 45 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 Empresa Prestadora.

(Texto modificado por el Artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD)

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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

(Texto según la Primera Disposición Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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

(Texto según la Segunda Disposición Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

DISPOSICIÓN FINAL

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 Empresa Prestadora más cercana.

(Disposición incorporada por el Artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD)

ANEXO 1

PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR Y PROBLEMAS DE ALCANCE GENERAL

Problemas de Alcance Particular ante los cuales corresponde interponer un reclamo

Comerciales		Operacionales
Relativos a la Facturación	No Relativos a la Facturación	
<p>A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) el monto facturado está mal calculado. 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. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la Empresa Prestadora no facturó en su oportunidad. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la Empresa Prestadora no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros). Pago no procesado: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la Empresa Prestadora se lo cobra nuevamente. <p>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.</p> <p>C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Número de unidades de uso mayor al que corresponde. 	<p>A. Problemas relativos al acceso al servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> La instalación de la conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido. Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el Informe de Factibilidad. No se admite a trámite la solicitud. 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. No se suscribe el contrato de prestación de servicios. Otros problemas relativos al contrato. Empresa Prestadora no emite informe de factibilidad dentro del plazo. <p>B. Problemas relativos a la Micromedición</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Empresa Prestadora su instalación en la conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la Empresa Prestadora no realiza la instalación en el plazo establecido. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, verificación posterior o reposición. Empresa Prestadora instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de verificación inicial. <p>C. Problemas relativos a cortes indebidos</p> <ol style="list-style-type: none"> El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre. <p>D. Falta de entrega del recibo</p> <p>E. Problemas relativos a información</p> <p>No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.</p>	<p>A. Filtraciones</p> <p>Filtración de agua externas hacia el predio.</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fugas en conexión domiciliaria (definición en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento) Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo. <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <ol style="list-style-type: none"> Atoro en conexión de alcantarillado Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.

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.

Comerciales		Operacionales
Relativos a la Facturación	No Relativos a la Facturación	
A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo en un sector.	A. Problemas relativos al acceso al servicio de un sector de población no atendida.	A. Inundaciones en la vía pública.
B. Problemas en la tarifa aplicada a un sector o categoría.	B. Problemas relativos a medidores no instalados oportunamente en el 5% de conexiones del sector.	B. Obras inconclusas: 1. Vereda pendiente. 2. Calzada pendiente.
C. Problemas en otros conceptos facturados a un sector o categoría.	C. Problemas relativos a retiros indebidos de medidor en el 5% de conexiones del sector.	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. Problemas relativos a cortes indebidos en el 5% de conexiones del sector.	D. Desbordes en la red de alcantarillado: 1. No atender en el plazo establecido el desborde de desagües. 2. Rotura de tubería.
	E. Falta de entrega de recibo en el 10% de las conexiones de la Empresa Prestadora.	E. Atoro en conexión de alcantarillado: 1. Taponamiento de conexiones en una zona. 2. Taponamiento con desborde en la calle.
	F. Información: No entregar la información que de manera obligatoria establece la SUNAS, de manera sistemática o reiterada.	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 Empresa Prestadora a realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado en el 5% de las solicitudes recibidas del sector.

(Texto modificado por el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD)

(*) **NOTA:** Denominación vigente: "Reglamento General de Fiscalización y Sanción" conforme al artículo 1 de la RCD N.° 067-2021-SUNASS-CD.

ANEXO N° 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:	
<ol style="list-style-type: none"> 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. Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la Empresa Prestadora 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 verificación posterior o reposición.	1 día
5. Empresa Prestadora instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de verificación inicial.	3 días
C. Problemas relativos a cortes indebidos:	
<ol style="list-style-type: none"> 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
<ol style="list-style-type: none"> 2. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja del medidor o de la conexión domiciliaria. 3. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable. 4. Negativa de la Empresa Prestadora 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
<ol style="list-style-type: none"> 2. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja de registro o de la conexión domiciliaria. 3. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo. 4. Negativa de la Empresa Prestadora 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.

(Texto según el Anexo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

ANEXO N° 3

Medios de prueba por reclamo

Los medios de prueba contenidos en el presente anexo son los mínimos, pudiendo el reclamante o la Empresa Prestadora incluir pruebas adicionales según lo consideren pertinente o necesario.

1. RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

A. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL	
Medio probatorio	Responsable
Formato 2 con la información referida al reclamo e indicación del tipo de reclamo (consumo, tarifa aplicada, servicios colaterales, otro cargo).	Reclamante
Las resoluciones, cédulas de notificación, otros documentos en general	Se generan en el curso del procedimiento
Los acuerdos vinculados al procedimiento, incluyendo los de refinanciamiento.	Empresa Prestadora
Hoja resumen del procedimiento, cuyo contenido es establecido por el TRASS.	Empresa Prestadora
Histórico de reclamos	Empresa Prestadora
B. INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	
B.1. Reclamos referidos al régimen de facturación y el nivel de consumo:	
1. Consumo medido	
Medio probatorio	Responsable
Copia de los recibos de pago reclamados.	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.	Empresa Prestadora
Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.	Empresa Prestadora
Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el usuario, de ser el caso.	Empresa Prestadora
Informe del área directamente encargada del control operacional del inmueble objeto de reclamo, que acredite que la Empresa Prestadora 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.	Empresa Prestadora
Inspección externa, para detectar posibles fugas que incrementen el consumo.	Empresa Prestadora
En caso de haberse descartado la influencia de los factores distorsionantes indicados, los resultados de la prueba de verificación posterior solicitada por el usuario, si este fuera el caso	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.	Empresa Prestadora
En caso que la Empresa Prestadora alegue impedimento físico para realizar la lectura, no atribuible a ella: constancia policial y notificación al usuario acerca del impedimento.	Empresa Prestadora
2. Consumo promedio	
Copia de los recibos de pago reclamados.	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.	Empresa Prestadora
Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.	Empresa Prestadora
Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de verificación posterior, de ser el caso.	Empresa Prestadora
Informe de la Empresa Prestadora 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)	Empresa Prestadora
3. Asignación de consumo	
Copia de los recibos de pago reclamados.	Reclamante
Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.	Empresa Prestadora
Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el reclamante, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de verificación posterior, de ser el caso, así como la asignación de consumos aplicable al usuario.	Empresa Prestadora

<p>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.</p>	<p>Empresa Prestadora</p> <p>En caso que la información contenida en los croquis proporcionados por la Empresa Prestadora contengan información con la cual el Reclamante no esté de acuerdo, ello constará en el acta de conciliación (Formato N° 4), y la Empresa Prestadora 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.</p>
4. Consumo no facturado oportunamente:	
<p>Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>Actas u órdenes de servicio en la cual se registró y verificó el uso indebido, el cierre del servicio y la anulación del servicio.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>La liquidación emitida por el área comercial de la Empresa Prestadora respecto de los meses a recuperar con el sustento y el criterio para el cálculo mensual a recuperar.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>La liquidación detallada del cobro por cierre o anulación de la conexión o reconexión indebida del servicio.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
5. Consumo no realizado por servicio cerrado:	
<p>Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro:	
<p>Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>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.</p>	<p>Reclamante</p>
<p>Informe sobre los meses adeudados y acciones adoptadas por Empresa Prestadora para su pago oportuno</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros):	
<p>Inspección externa, en la cual se verificará que en caso de contar con medidor, éste 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.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>Histórico de lecturas, Histórico de facturaciones e Histórico de pagos del suministro al que no le corresponde el consumo reclamado, de ser el caso.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
8. Pago No Procesado:	
<p>Copia simple de recibo de pago cancelado.</p>	<p>Reclamante</p>
<p>Copia simple de nuevo recibo.</p>	<p>Reclamante</p>
B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada	
Tipo de tarifa:	
<p>Copia de los recibos de pago reclamados.</p>	<p>Reclamante</p>
<p>Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>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.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>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.</p>	<p>Empresa Prestadora</p> <p>En todos aquellos casos en los que se solicite como medio de prueba copia de recibos reclamados a cargo del reclamante, la Empresa Prestadora 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 período reclamado.</p>
B.3. Reclamos referidos a otros conceptos facturados	
1. Conceptos emitidos:	
<p>Copia de los recibos de pago reclamados.</p>	<p>Reclamante</p>
<p>Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
<p>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.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>
2. Número de unidades de uso:	
<p>Informe del área correspondiente de la Empresa Prestadora.</p>	<p>Empresa Prestadora</p>

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPONSABLE
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 Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora
D. Falta de entrega del recibo	Informe del área correspondiente señalando motivos.	Empresa Prestadora
E. Problemas relativos a información		
No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece SUNASS	Informe del área correspondiente señalando motivos.	Empresa Prestadora

3. RECLAMOS OPERACIONALES

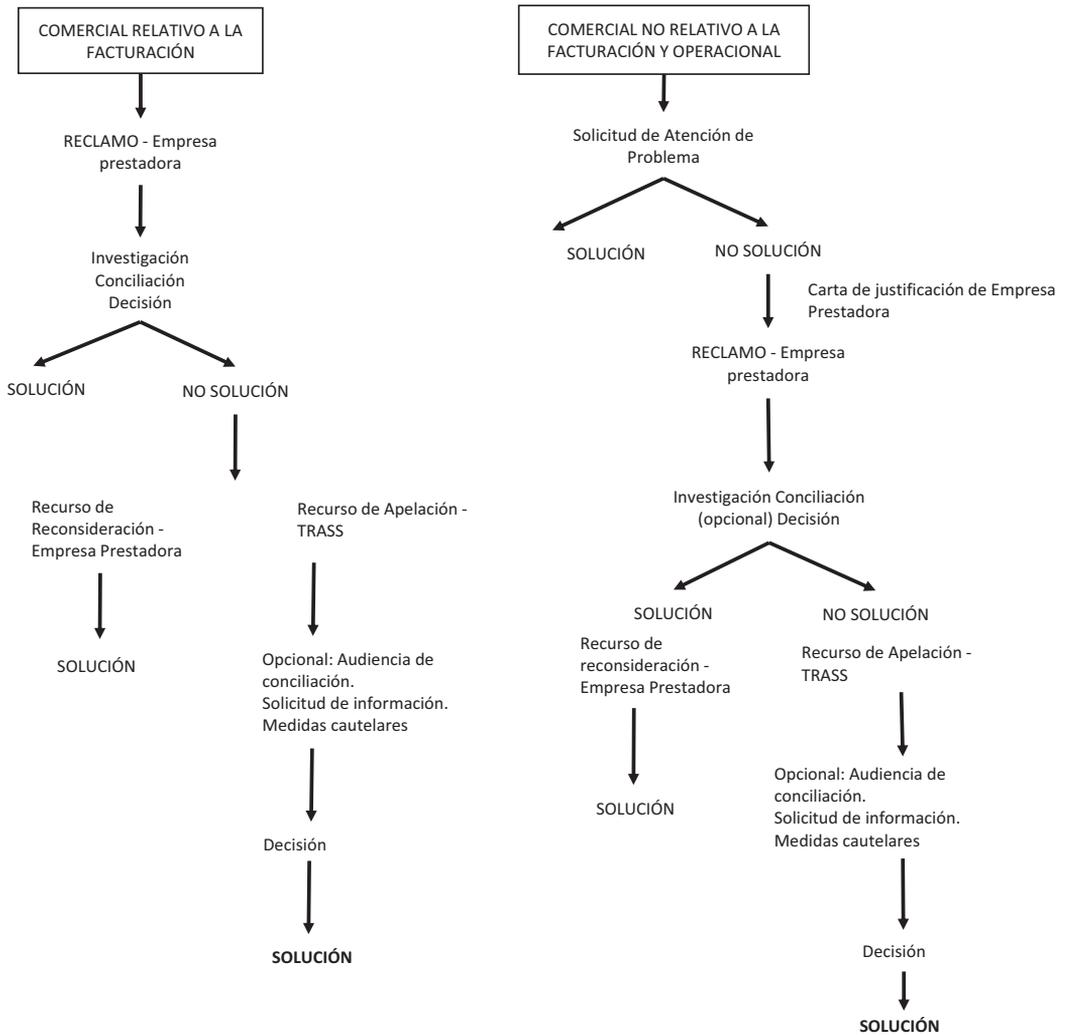
A. Información y documentación general

Formato N° 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 Empresa Prestadora para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo. El informe deberá descartar la responsabilidad de la Empresa Prestadora en la filtración.	Empresa Prestadora
B. Hundimiento		
B1. Caja de medidor hundida	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la Empresa Prestadora para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	Empresa Prestadora
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 Empresa Prestadora para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	Empresa Prestadora
D. Problemas en el servicio de desagüe		
D.1 Aforo en la conexión de alcantarillado.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la Empresa Prestadora para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	Empresa Prestadora
D.2 Mantenimiento, deterioro o vandalismo de la caja de registro o conexión.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la Empresa Prestadora para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo. - Documento con negación de Empresa Prestadora de realizar mantenimiento.	Empresa Prestadora Reclamante
D.3 Reubicación y ampliación de diámetro.	- Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por Empresa Prestadora para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	Empresa Prestadora
D.4 Conexión domiciliaria pendiente.	- Constancia de pago por la conexión. - Informe de la Empresa Prestadora que incluya acciones adoptadas para resolver el problema, causas del retraso.	Reclamante Empresa Prestadora
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 Empresa Prestadora para resolver el problema, causas del retraso, si lo hubo.	Empresa Prestadora
E.2 Mantenimiento, deterioro o vandalismo de la conexión: caja sin tapa o deteriorada.	- Documento con negación de Empresa Prestadora a realizar el mantenimiento. - Informe del área responsable que incluya causas del problema, acciones adoptadas por la Empresa Prestadora para resolverlo, causas del retraso si lo hubo.	Reclamante Empresa Prestadora
E.3 Reubicación.	- Documento con negación de Empresa Prestadora a realizar la reubicación. - Informe del área responsable que incluya causas del problema, acciones adoptadas para resolverlo, causas del retraso si lo hubo.	Reclamante Empresa Prestadora
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.	Empresa Prestadora

ANEXO N° 4 - FLUJOGRAMAS



(Texto según el Anexo 4 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

FORMATO 1

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

		CÓDIGO DE SOLICITUD N°			
N° DE SUMINISTRO		<input type="text"/>			
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/)					
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA		HORA	
		<input type="text"/>		<input type="text"/>	
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE					
Apellido Paterno		Apellido Paterno		Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)					
<input type="text"/>					
RAZÓN SOCIAL					
<input type="text"/>					
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		<input type="text"/>			
BREVE DESCRIPCIÓN 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		Empresa Prestadora 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 la Prestación de los Servicios de Saneamiento solicita a la Empresa Prestadora su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la Empresa Prestadora 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, verificación posterior o reposición			
5		Empresa Prestadora instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario el resultado de la verificación 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 Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria			
3		Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable			
4		Negativa de la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria			
3		Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo			
4		Negativa de la Empresa Prestadora 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 Empresa Prestadora al problema presentado, descrito en la presente solicitud.					

(Texto según el Formato 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)



FORMATO 2
Presentación del Reclamo

		CÓDIGO DE RECLAMO N°	<input style="width:100%;" type="text"/>	
N° DE SUMINISTRO	<input style="width:100%;" type="text"/>	Teléfono	<input style="width:100%;" type="text"/>	
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE				
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)			<input style="width:100%;" type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL <input style="width:100%;" type="text"/>				
UBICACIÓN DEL PREDIO				
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>		
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.	Lote
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>
DOMICILIO PROCESAL				
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>		
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.	Lote
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>
Código Postal		Teléfono / Celular		Correo electrónico
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>
DECLARACIÓN 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	<input style="width:50px;" type="text"/>
			NO	<input style="width:50px;" type="text"/>
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)				
Tipo de reclamo (ver lista en reverso) <input style="width:100%;" type="text"/>				
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)				
<input style="width:100%; height:40px;" type="text"/>				
SUCURSAL / ZONAL		<input style="width:100%;" type="text"/>		
ATENDIDO POR		<input style="width:100%;" type="text"/>	FIRMA	<input style="width:100%;" type="text"/>
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)				
<input style="width:100%; height:40px;" type="text"/>				
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS				
<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>
LA EMPRESA PRESTADORA ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA			SI	<input style="width:50px;" type="text"/>
			NO	<input style="width:50px;" type="text"/>
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido)				
Solicito la realización de prueba de verificación posterior y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobrerregistra.			SI	<input style="width:50px;" type="text"/>
			NO	<input style="width:50px;" type="text"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EMPRESA PRESTADORA				
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)		
<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>		
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	HORA		
<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>		
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN		(DD/MM/AA)		
<input style="width:100%;" type="text"/>		<input style="width:100%;" type="text"/>		
<input style="width:100%; height:40px;" type="text"/>	<input style="width:100%; height:40px;" type="text"/>	<input style="width:100%; height:40px;" type="text"/>		
Firma del reclamante	Huella digital* (Índice derecho)	Fecha		

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

REVERSO:

Comerciales Relativos a la Facturación	Comerciales No Relativos a la Facturación	Operacionales
<p>A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado. 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. Consumo no realizado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la Empresa Prestadora no facturó en su oportunidad. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la Empresa Prestadora no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros). Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la Empresa Prestadora se lo cobra nuevamente. <p>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.</p> <p>C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Número de unidades de uso mayor al que corresponde. 	<p>A. Problemas relativos al acceso al servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio. No se admite a trámite la solicitud. 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. No se suscribe contrato de prestación de servicios. Otros problemas relativos al contrato. Empresa Prestadora no emite informe de factibilidad dentro del plazo. <p>B. Problemas relativos a la micromedición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Empresa Prestadora su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la Empresa Prestadora no realiza la instalación en el plazo establecido. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, verificación posterior o reposición. Empresa Prestadora instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario el resultado de la verificación inicial. <p>C. Problemas relativos a cortes indebidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre. <p>D. Falta de entrega de recibo</p> <p>E. Problemas relativos a la información: No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.</p>	<p>A. Filtraciones: Filtración de agua externas hacia el predio.</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento). Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo. <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <ol style="list-style-type: none"> Atoro en conexión de alcantarillado. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo. Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.

(Texto modificado por el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2017-SUNASS-CD)



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 DE ABASTECIMIENTO									
	FRECUENCIA DEL SERVICIO	A. Diario		CONTINUIDAD	A. 24 horas		B. <24 horas		
Código del Sector	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 leído (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 leído (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 Empresa Prestadora					día/mes/año				

(Texto según el Formato 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

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 EMPRESA PRESTADORA			
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 Empresa Prestadora, etc. según el caso)	
<small>* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formato N° 1</small>			
PROPUESTA DE LA EMPRESA PRESTADORA			
PROPUESTA DEL RECLAMANTE			
PUNTOS DE ACUERDO		PUNTOS DE DESACUERDO	
¿SUBSISTE EL RECLAMO?			
Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento.			
		SI	NO
		[]	[]
OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EMPRESA PRESTADORA			
Firma del reclamante o de su representante	Huella digital* (Índice derecho)	Firma del Representante de la Empresa Prestadora	
<small>* En caso de no saber firma o estar impedido, bastará con la huella digital.</small>			



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, Jirón, Avenida)				N°	Mz.	Lote					
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito							
Medidor N°		Diámetro		Última lectura (fecha y registro)							
TIPO DE UNIDADES DE USO			Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal				
N° de conexiones asociadas											
(Croquis 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, Jirón, Avenida)				N°	Mz.	Lote					
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito							
TIPO DE UNIDADES DE USO			Soc	Dom	Com	Ind	Est				
N° de conexiones asociadas:											
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 inspección					Reclamante: Sí: _____ No: _____						
Propietario			Inquilino			Residente			Otro		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)											
Observaciones:											

Firma del reclamo o persona presente en la inspección*						Persona autorizada por la Empresa Prestadora para la inspección					
Fecha: / /			HORA INICIO: _____			HORA FINAL: _____					

FORMATO 6
Resumen del Acta de Inspección
Externa

CÓDIGO DE RECLAMO N°					
N° DE SUMINISTRO					
INFORME SOBRE EL SUMINISTRO					
ESTADO DEL MEDIDOR					
Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona		
		No funciona			
FUGA EN CAJA		(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)			
Si					
No		Antes del medidor	Despues del medidor		
OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR					
UBICACIÓN DE LA CAJA DE 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					
	Código 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 reclamante o persona presente en la inspección*			Persona autorizada por la Empresa Prestadora para la inspección		
Fecha: / /		HORA INICIO: _____		HORA FINAL: _____	
Observación: la firma no implica acuerdo con el contenido del acta					
(Texto según el Formato 6 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)					



FORMATO N° 7:

Solicitud de verificación posterior de medidor de agua

	CÓDIGO DE RECLAMO																								
N° DE SUMINISTRO																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>LOCALIDAD O CENTRO DEL SERVICIO</td> <td></td> </tr> </table>		NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA		LOCALIDAD O CENTRO DEL SERVICIO																					
NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA																									
LOCALIDAD O CENTRO DEL SERVICIO																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%;">Apellido Materno</td> <td style="width: 34%;">Nombres</td> </tr> <tr> <td colspan="3">NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI)</td> </tr> <tr> <td colspan="3">RAZÓN SOCIAL</td> </tr> <tr> <td colspan="3">UBICACIÓN DEL PREDIO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(Calle, Jirón, Avenida)</td> <td style="text-align: center;">N°</td> <td style="text-align: center;">Mz</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(Urbanización, Barrio)</td> <td style="text-align: center;">Provincia</td> <td style="text-align: center;">Distrito</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Teléfono</td> <td style="text-align: center;">N° de medidor</td> <td style="text-align: center;">Diámetro de conexión (mm)</td> </tr> </table>		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	(Urbanización, Barrio)	Provincia	Distrito	Teléfono	N° de medidor	Diámetro de conexión (mm)
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																							
(Urbanización, Barrio)	Provincia	Distrito																							
Teléfono	N° de medidor	Diámetro de conexión (mm)																							
DEFINICIONES: <p>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.</p> <p>Verificación Posterior. Verificación de un instrumento de medición que se realiza después de una verificación anterior.</p>																									
SELECCIÓN <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">TIPO DE VERIFICACIÓN (marcar)</td> </tr> <tr> <td>1. VERIFICACIÓN EN CAMPO</td> <td>2. VERIFICACIÓN EN LABORATORIO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Escribir el nombre de la Unidad de Verificación Metrológica seleccionada por el usuario del listado proporcionado por la Empresa Prestadora</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(Calle, Jirón, Avenida)</td> <td style="text-align: center;">N°</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(urbanización, barrio)</td> <td style="text-align: center;">Provincia</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Distrito</td> </tr> <tr> <td>COSTO DE VERIFICACIÓN</td> <td>Soles</td> </tr> </table>		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°	(urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		COSTO DE VERIFICACIÓN	Soles						
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°																								
(urbanización, barrio)	Provincia																								
Distrito																									
COSTO DE VERIFICACIÓN	Soles																								
DECLARACIÓN RESPECTO AL COSTO DE LA VERIFICACIÓN <p>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 Posterior esté domiciliada fuera de la localidad.</p>																									
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> Firma del reclamante	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> Huella digital* (Índice derecho)	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> Fecha																							

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

(Texto modificado por el artículo 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD)

FORMATO 8:
Recurso de Reconsideración

		CÓDIGO DE RECLAMO	<input style="width: 100px;" type="text"/>										
N° DE SUMINISTRO	<input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>												
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA	<input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>												
FECHA DE NOTIFICACIÓN	<input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>												
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE													
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres											
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)	<input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>												
RAZÓN SOCIAL	<input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>												
TIPO DE RECLAMO (indique la letra del tipo de reclamo)													
Tipo de reclamo (según lista del Formato 2)	<input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>												
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN													
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>													
NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%; height: 20px;"></td><td style="width: 50%; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td></tr> </table>													
SOLICITUD DE VERIFICACIÓN POSTERIOR DEL MEDIDOR													
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido, y solamente para aquellos que no solicitaron verificación al inicio del reclamo): Acepto la realización de la prueba de verificación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobreregistra		Si <input style="width: 50px;" type="text"/> No <input style="width: 50px;" type="text"/>											
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EMPRESA PRESTADORA													
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	(DD/MM/AA)	<input style="width: 150px;" type="text"/>											
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>											
Firma	Huella digital* (Índice derecho)	Fecha											

* En caso de no saber firmar o estar impedido

(Texto según el Formato 8 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)

FORMATO N° 10:
Cédula de Notificación

	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						
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, Jirón, Avenida)	N°	Mz	Lote			
(Urbanización, Barrio)	Provincia	Distrito				
TIPO DE RECLAMO (Ver lista de Formato 2)						
DOCUMENTO A NOTIFICAR						
Visita realizada:						
Primera		Segunda				
Fecha y hora		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

(Texto según el Formato 10 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)