

CONSIDERANDO:

Que, se encuentra vacante el cargo de confianza de Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Nivel D-3, del Instituto Peruano de Energía Nuclear;

Que, es necesario designar al Funcionario que desempeñe dicho cargo;

De conformidad con el Art. 3º de la Ley Nº 27594, que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de Funcionarios Públicos y los artículos 9º y 10º del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 062-2005-EM;

Con el visto del Director Ejecutivo y de la Directora de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Designar a partir de la fecha, al Sr. Carlos Gayoso Caballero, en el cargo de confianza de Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, nivel D-3, del Instituto Peruano de Energía Nuclear, reservándose su plaza de origen.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CONRADO SEMINARIO ARCE
Presidente

15085-1

Designan Jefe de Recursos Humanos de la Oficina de Administración

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA
Nº 011-07-IPEN/PRES**

Lima, 12 de enero de 2007

VISTO: El Memorandum Nº 009-07-PRES, sobre designación de Cargo de Confianza:

CONSIDERANDO:

Que, se encuentra vacante el cargo de confianza de Jefe de Recursos Humanos de la Oficina de Administración, Nivel D-2, del Instituto Peruano de Energía Nuclear;

Que, es necesario designar al Funcionario que desempeñe dicho cargo;

De conformidad con el Art. 3º de la Ley Nº 27594, que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de Funcionarios Públicos y los artículos 9º y 10º del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 062-2005-EM;

Con el visto del Director Ejecutivo y de la Directora de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Designar a partir de la fecha, a la Srta. María Luz Santiago Echevarría, en el cargo de confianza de Jefe de Recursos Humanos de la Oficina de Administración, nivel D-2, del Instituto Peruano de Energía Nuclear, reservándose su plaza de origen.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CONRADO SEMINARIO ARCE
Presidente

15085-2

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO**

Aprueban Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio

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

Lima, 28 de diciembre de 2006

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

HA RESUELTO:

Artículo 1º.- Aprobar el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y

su correspondiente Documento de Análisis de Impacto Regulatorio, disponiéndose su publicación en el Diario Oficial El Peruano y en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe). Este Reglamento entrará en vigencia el 2 de julio de 2007.

Artículo 2º.- Derogar las Resoluciones de Consejo Directivo N° 005-2003-SUNASS-CD y N° 028-2006-SUNASS-CD, en lo correspondiente al "Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y su Texto Único Ordenado, a partir de la entrada en vigencia del Reglamento aprobado en el artículo precedente.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

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

SERGIO SALINAS RIVAS
Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

CONTENIDO

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos
Artículo 2º. Tipos de Reclamos

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

Artículo 3º. Solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación
Artículo 4º. Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación
Artículo 5º. Presentación de solicitudes para la atención de problemas
Artículo 6º. Atención de la solicitud
Artículo 7º. Justificación de la falta de atención de la solicitud

TÍTULO TERCERO: EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8º. Sujeto que puede interponer el Reclamo
Artículo 9º. Representación
Artículo 10º. Presentación de Reclamos
Artículo 11º. Formas de Presentación de los reclamos
Artículo 12º. Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo
Artículo 13º. Órganos competentes para la Resolución de Reclamos

CAPÍTULO 2: ETAPA DE INVESTIGACIÓN

Artículo 14º. Inspección
Artículo 15º. Contrastación de Medidores
Artículo 16º. Costo de la Contrastación
Artículo 17º. Otros medios de prueba

CAPÍTULO 3: ETAPA DE CONCILIACIÓN

Artículo 18º. Citación a reunión
Artículo 19º. Acuerdos

CAPÍTULO 4: ETAPA DE DECISIÓN - PRIMERA INSTANCIA

Artículo 20º. Conclusión del procedimiento por desistimiento del reclamante
Artículo 21º. Resolución

Artículo 22º. Recursos
Artículo 23º. Plazo para resolver y notificar el Recurso de Reconsideración
Artículo 24º. Prórroga para resolver
Artículo 25º. Silencio Administrativo Positivo (SAP)

CAPÍTULO 5: ETAPA DE DECISIÓN - SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 26º. Actos previos a la Resolución
Artículo 27º. Fijación de domicilio procesal
Artículo 28º. Plazo para resolver y notificar en segunda instancia
Artículo 29º. Silencio Administrativo Negativo (SAN)
Artículo 30º. Custodia de Expedientes

TÍTULO CUARTO: GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 31º. Obligación de organizar expedientes
Artículo 32º. Prohibición de condicionar la solicitud de atención de problemas o el reclamo
Artículo 33º. Prohibición de cierre del servicio durante el reclamo
Artículo 34º. Pagos efectuados en exceso
Artículo 35º. Constancia de la presentación de documentos
Artículo 36º. Notificaciones
Artículo 37º. Aclaración y Rectificación de Resoluciones
Artículo 38º. Difusión
Artículo 39º. Gratuidad de la Solicitud de Atención de Problema, del Procedimiento de Reclamos y de los Formatos
Artículo 40º. Registro de solicitudes de atención y reclamos recibidos

TÍTULO QUINTO: QUEJAS

Artículo 41º. Causales para su presentación
Artículo 42º. Plazo para presentar la queja
Artículo 43º. Forma de presentación
Artículo 44º. Lugar de presentación
Artículo 45º. Incumplimiento de la EPS en elevar la queja
Artículo 46º. Plazos de resolución

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

ANEXOS

1. Problemas de alcance particular y problemas de alcance general
2. Plazos para solicitud de atención de problema
3. Medios de prueba por reclamo
4. Flujogramas

FORMATOS

1. Formato de solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación
2. Presentación del reclamo
3. Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante
4. Conciliación
5. Resumen Acta de inspección Interna
6. Resumen Acta de inspección externa
7. Solicitud de contrastación de medidor de agua potable
8. Recurso de reconsideración
9. Recurso de apelación
10. Cédula de notificación

REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos

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



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

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

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

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

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

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

Artículo 2º.- Tipos de Reclamos

2.1. Reclamo operacional

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

2.2. Reclamo comercial relativo a la facturación

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

2.3. Reclamo comercial no relativo a la facturación

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

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

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

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

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

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

- a) El propietario del predio afectado, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.
- b) El titular de la conexión domiciliaria: persona natural

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

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

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

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

La persona que presente la solicitud, adicionalmente presentará copia de su Documento Nacional de Identidad, y se le denominará "El Solicitante".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 6º.- Atención de la solicitud

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

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

Una vez solucionado el problema, el Solicitante y la EPS deberán firmar un documento de conformidad, concluyendo así el procedimiento. El documento de conformidad deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

- a. Código de solicitud.
- b. Breve descripción del problema solucionado.
- c. Datos del solicitante (nombre completo, DNI)

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

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

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

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

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

TÍTULO TERCERO: EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8º.- Sujeto que puede interponer el Reclamo

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

Artículo 9º.- Representación.

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

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

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

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

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

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

6. En caso de no estar expresamente señalado en el documento, el plazo de vigencia del poder general será indefinido, mientras que el plazo de vigencia del poder especial será por seis (6) meses. Sin perjuicio de ello, el poder puede ser revocado en cualquier momento.

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

Artículo 10º.-Presentación de Reclamos

10.1. Problemas relativos a la facturación:

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

10.2. Otros problemas:

El reclamo operacional y el reclamo comercial no relativo a la facturación podrán ser presentados ante la

EPS una vez haya transcurrido el plazo para la solución del problema señalado en el Anexo 2 sin que la EPS haya cumplido con ello.

Plazos máximos para la presentación de estos reclamos:

a. Reclamos operacionales: un mes después de incumplido el plazo para la solución del problema.

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

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

Artículo 11º.- Formas de Presentación de los reclamos

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

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

El reclamo debe presentarse a través del Formato N° 2, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente, limitándose la EPS a calificar la idoneidad de dichos documentos. La EPS deberá entregar al reclamante, cargo de la presentación del reclamo y deberá indicarle la fecha de realización de la reunión de conciliación.

11.2. Por teléfono.- Facultad del titular de la conexión que sufra un perjuicio por la actuación o incumplimiento de la EPS.

La EPS, luego de verificar que los datos correspondan al titular del servicio, deberá llenar el Formato 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 36º 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.

11.3. Por web.- Será facultad de la EPS implementar el reclamo por página web, en cuyo caso será facultad del titular de la conexión interponerlo, llenando el formato indicado para ello (Formato N° 2). El sistema deberá proporcionar una constancia de recepción en todos los casos.

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

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

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

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

Artículo 12º.-Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

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

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



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

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

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

Artículo 13º.- Órganos competentes para la Resolución de Reclamos

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

La competencia para resolver tiene carácter irrenunciable e indelegable.

CAPÍTULO 2: ETAPA DE INVESTIGACIÓN

Artículo 14º.- Inspección

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

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

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

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

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

14.6. Para el caso de las inspecciones internas, en caso la EPS no pueda acceder al predio por causas no atribuibles a ella, deberá programarse una segunda inspección. En caso ésta no pueda realizarse igualmente por causas no imputables a la EPS, la prueba ya no será necesaria, tomándose en cuenta este hecho en la Etapa de Decisión.

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

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

Artículo 15º.- Contrastación de Medidores

15.1. La contrastación del medidor como medio de prueba se aplica únicamente al caso de reclamos por consumo elevado y se ejecuta luego que la EPS ha acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo 3. En caso contrario, la prueba no deberá ejecutarse.

15.2. En caso que el medidor se presuma manipulado o dañado, la EPS o el reclamante podrán solicitar que la prueba de contrastación sea complementada con la verificación del estado de los mecanismos internos del medidor.

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 será a cargo del solicitante.

15.3. Al momento de presentarse el reclamo, la EPS deberá informar al usuario acerca de su derecho a solicitar la contrastación del medidor y de la existencia de contrastadoras privadas, de ser el caso (Formato N° 7).

15.4. La contrastación se realizará de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

15.5. El reclamo será declarado fundado cuando la contrastación, determine que el medidor sobreregistra consumos, en al menos uno de los caudales de prueba, conforme a lo dispuesto en las normas emitidas por la SUNASS sobre el particular.

El reclamo será declarado infundado cuando la contrastación determina que el medidor no sobreregistra, es decir, resulta operativo o subregistra.

Artículo 16º.- Costo de la Contrastación

En caso de ser efectuada por la EPS, ésta asumirá el costo de la contrastación. En caso de ser efectuada por una contrastadora privada, el costo será asumido por el usuario si la prueba determina que el medidor no sobreregistra.

En caso que el medidor haya sido alterado de tal manera que subregistre, sólo por una vez en un período de cinco años, la EPS asumirá el costo de la reparación. Si en dicho período el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el usuario asumirá el costo de la reparación del medidor.

Artículo 17º.- Otros medios de prueba

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

CAPÍTULO 3: ETAPA DE CONCILIACIÓN

Artículo 18º.- Citación a reunión

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

Para tal efecto, en la reunión la EPS entregará al usuario los siguientes documentos:

(i) Cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por SUNASS,

(ii) Copia de la documentación general y documentación adicional según el tipo de reclamo, que se señalan en el Anexo 3 del presente Reglamento, a excepción de las actas de contrastación.

Adicionalmente, la EPS deberá instruir al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso, con el objeto de que ambas partes ofrezcan fórmulas de solución.

En caso el usuario no asistiera a la reunión de conciliación, la EPS mantendrá a su disposición la cartilla informativa y las copias citadas, sin costo.

Artículo 19º.- Acuerdos

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

Los resultados de la reunión deberán constar en acta (Formato 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 contrastación según el caso.

CAPÍTULO 4: ETAPA DE DECISIÓN - PRIMERA INSTANCIA

Artículo 20.- Conclusión del procedimiento por desistimiento del reclamante

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

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

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

Artículo 21°.- Resolución

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

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

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

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

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

Artículo 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 el caso del recurso de apelación contra una resolución notificada por debajo de la puerta, el cómputo se iniciará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución apelada.

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

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

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

Artículo 24°.- Prórroga para resolver

24.1. Problemas relativos a la facturación

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

24.2. Problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación

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

Artículo 25°.- Silencio Administrativo Positivo (SAP)

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

El plazo para la ejecución del SAP es de diez (10) días hábiles.

En caso de no ejecutarse el SAP, el usuario podrá (i) solicitar a la EPS que disponga la ejecución del SAP y, de ser el caso, el inicio de las actuaciones para sancionar al responsable o, (ii) interponer queja ante el TRASS, el que ordenará la ejecución del SAP de considerarlo aplicable.

Sin perjuicio de lo indicado, el TRASS podrá aplicar de oficio el SAP y ordenar su ejecución, cuando lo advierta durante el trámite de un recurso de apelación.

CAPÍTULO 5: ETAPA DE DECISIÓN - SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 26°.- Actos previos a la Resolución

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

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

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

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

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

Artículo 27°.- Fijación de domicilio procesal

A efectos de realizar la notificación de las resoluciones emitidas por el TRASS y la devolución de expedientes de reclamos, la EPS deberá fijar un único domicilio procesal, en su defecto, se considerará como domicilio, aquel donde funciona la sede principal de la empresa.

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

Opcionalmente, la EPS podrá solicitar al reclamante que señale una dirección de correo electrónico como domicilio procesal. Únicamente en los casos de solicitudes de atención de problemas y reclamos presentados por vía web, el usuario está obligado a señalar como domicilio procesal una dirección de correo electrónico.

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

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

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

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



Artículo 29°.- Silencio Administrativo Negativo (SAN)

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

Artículo 30°.- Custodia de Expedientes

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

TÍTULO CUARTO: GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 31°.- Obligación de organizar expedientes

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

La organización del expediente deberá cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 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.

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

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

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

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

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

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

Artículo 34°.- Pagos efectuados en exceso

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

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

Artículo 35°.- Constancia de la presentación de documentos

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

Artículo 36°.- Notificaciones

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención, en su defecto, en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama.

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

Artículo 37°.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones

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

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

Artículo 38°.- Difusión

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO SEXTO: QUEJAS

Artículo 41°.- Causales para su presentación

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

Artículo 42°.- Plazo para presentar la queja

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

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

Artículo 43°.- Forma de presentación

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

- a. Nombre del titular del servicio, usuario acreditado o tercero con legítimo interés. En caso de ser interpuesto por un representante, deberá consignarse sus datos y adjuntarse el documento que acredite tal condición.
- b. Copia de su documento de identidad.
- c. Domicilio donde deben enviarse las notificaciones.
- 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.

Artículo 44°.- Lugar de presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 46°.- Plazos de resolución

La Queja será resuelta dentro del plazo de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de los descargos por parte de la EPS.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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

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

ANEXO 1**PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR Y PROBLEMAS DE ALCANCE GENERAL**

Problemas de Alcance Particular
 ante los cuales corresponde interponer un reclamo

Norma aplicable: Reglamento de Reclamos (véase artículo 2° del presente Reglamento)

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"> 1. Consumo medido: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor. 2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado. 3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde. 4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad. 5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada. 6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación. 7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros). 8. Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente. <p>B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario</p> <p>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"> 1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc. 2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde. 	<p>A. Problemas relativos al acceso al servicio</p> <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. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo <p>B. Problemas relativos a la micromedición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido. 2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido. 3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario 4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición 5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial <p>C. Problemas relativos a cortes indebidos:</p> <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. <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"> 1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento) 2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria 3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable 4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aforo en conexión de alcantarillado 2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria 3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo 4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable



ANEXO 2

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

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

**ANEXO 3
MEDIOS DE PRUEBA
POR RECLAMO**

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

1. RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

A. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

- Los Formatos 1 y 2 con la información referida al reclamo, con indicación del tipo de reclamo (consumo, tarifa aplicada, servicios colaterales, otro cargo).
Responsable: Reclamante

- Las resoluciones, cédulas de notificación otros documentos en general.
Responsable: se generan en el curso del procedimiento

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

- Hoja Resumen del procedimiento, cuyo contenido es establecido por el TRASS.
Responsable: EPS

- Histórico de reclamos.
Responsable: EPS

B. INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA

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

1. Consumo medido:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

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

o 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.

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

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

Responsable: se genera en el curso del procedimiento.

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

2. Consumo Promedio:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

3. Asignación de Consumo:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

- Inspección interna, que incluirá un croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe, así como la descripción detallada de la

fachada del inmueble, en el caso de alegarse un menor número de unidades de uso.

Responsable: Reclamante

4. Consumo no facturado oportunamente:

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

5. Consumo no realizado por servicio cerrado:

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

Responsable: EPS

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

Responsable: Reclamante

6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro:

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

Responsable: EPS

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

Responsable: Reclamante

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

Responsable: EPS

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

- Inspección externa, en la cual se verificará que en caso de contar con medidor, 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.

Responsable: EPS

- Histórico de Lecturas, Histórico de Facturaciones e Histórico de Pagos del suministro al que no le corresponde el consumo reclamado, de ser el caso.

Responsable: EPS

8. Refacturación:

- Copia simple de recibo de pago cancelado

Responsable: Reclamante

- Copia simple de nuevo recibo.



Responsable: Reclamante

B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada

Tipo de Tarifa:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante

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

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

B.3. Reclamos referidos a otros conceptos facturados

1. Conceptos emitidos:

- Copia de los recibos de pago reclamados.

Responsable: Reclamante

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

caso corresponda.

Responsable: EPS

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

Responsable: EPS

2. Número de unidades de uso:

- Informe del área correspondiente de la EPS.

Responsable: EPS

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

Responsable: Reclamante

2. RECLAMOS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN.

A. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

Formato 1.

B. INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPONSABLE
A. Problemas relativos al acceso al servicio		
A.1 La realización de la instalación de la conexión de agua potable y/o alcantarillado no se ha realizado a pesar de haber transcurrido el plazo establecido.	. Constancia de haber efectuado el pago por la conexión de agua y/o alcantarillado	Reclamante
A.2 Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio	. Informe de EPS negando factibilidad del servicio . Informe del área responsable por la negativa de la factibilidad que incluya: . El esquema de distribución (reservorios y redes matrices). . Descripción detallada de la capacidad de distribución del esquema. . Urbanizaciones abastecidas por el esquema de distribución, incluyendo la cantidad de conexiones de agua potable. . Cálculos hidráulicos que sustentan la afirmación de que, por restricciones del recurso hídrico y falta de infraestructura mayor, la EPS no puede abastecer a aquellos que solicitaron la factibilidad. Debe incluirse la especificación cuando se trata de predios o urbanizaciones ubicados en zonas cercanas a otras que sí cuentan con los servicios.	EPS EPS
A.3 No se admite a trámite la solicitud	. DNI del reclamante	Reclamante
A.4 No se instala la conexión existiendo factibilidad	. Informe de EPS otorgando factibilidad	Reclamante
A.5 El servicio prestado no responde a las condiciones pactadas	. Copia del contrato de prestación de servicios suscrito	Reclamante
A.6 No se suscribe el contrato de prestación de servicios	. Recibos emitidos sin tener contrato de prestación de servicios. . Pago por la instalación de la conexión.	Reclamante Reclamante
A.7 EPS no da información acerca del procedimiento	. DNI de reclamante	Reclamante
A.8 EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo	. Constancia de haber efectuado pago por factibilidad	Reclamante
A.9 Otros problemas relativos al contrato	. Los que el reclamante considere convenientes según el problema.	Reclamante

3. RECLAMOS OPERACIONALES.

A. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

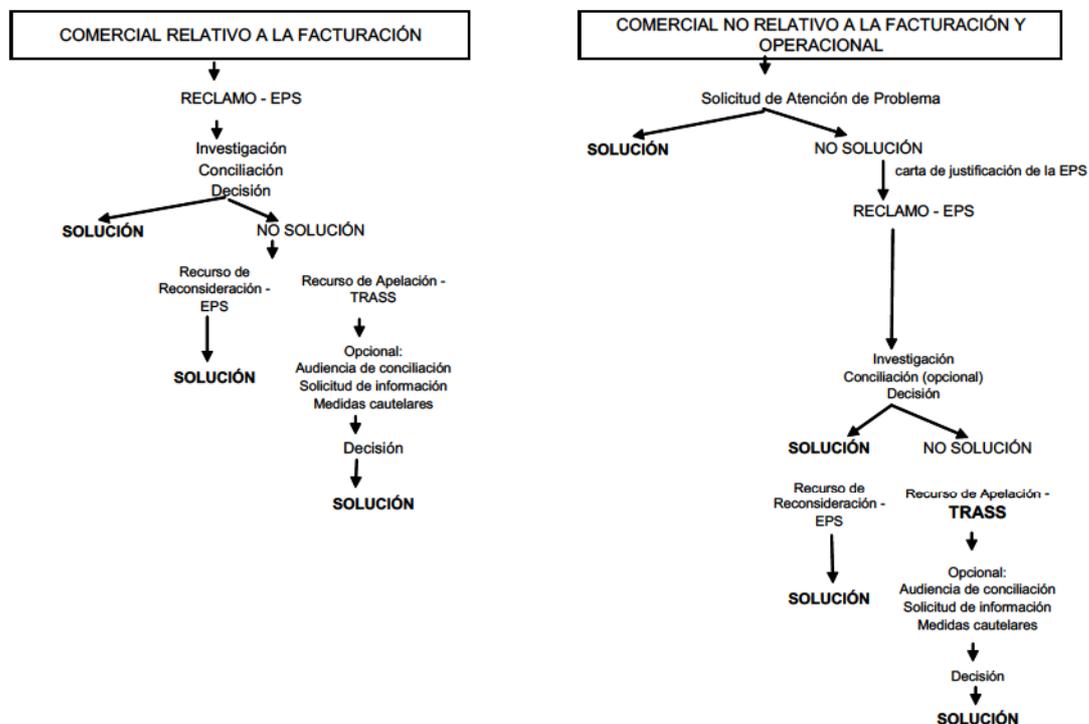
Formato 1.

B. INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPONSABLE
A. Filtraciones		
A.1. Filtraciones de agua externas hacia el predio	. Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo. El informe deberá descartar la responsabilidad de la EPS en la filtración.	EPS
B. Hundimiento		
B.1. Caja de medidor hundida	. Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	EPS
C. Fugas en la red de agua potable		
C.1 No atender o solucionar desbordes y roturas de tuberías en conexiones domiciliarias de agua potable en el plazo establecido.	. Informe del área responsable que incluya causas probables, acciones adoptadas por la EPS para resolver el problema, causas del retraso si lo hubo.	EPS
D. Problemas en el servicio de desagüe		

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

ANEXO 4 FLUJOGRAMAS



FORMATO 1
Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares
Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales

N° DE SUMINISTRO		CODIGO DE SOLICITUD N°	
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)			
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA	HORA
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE			
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)			
RAZÓN SOCIAL			
DATOS DEL SOLICITANTE			
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz. Lote
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia	
Teléfono	Correo electrónico (obligatorio para solicitud vía web)		
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD			
Tipo de problema			
BREVE 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	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo		
B	Problemas relativos a la micromedición		
1	El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.		
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.		
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario		
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición		
5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial		
C	Problemas relativos a cortes indebidos		
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.		
2	La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.		
D	Falta de entrega de recibo		
E	Problemas relativos a la información:		
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.		
PROBLEMAS OPERACIONALES			
A	Filtraciones		
	Filtración de agua externas hacia el predio		
B	Problemas en el servicio de agua potable		
1	Fugas en conexión domiciliaria		
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria		
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable		
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo		
C	Problemas en el servicio de alcantarillado		
1	Atoro en conexión de alcantarillado		
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria		
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo		
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable		
NOTA: Lista de problemas es referencial			
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE			
Mediante el presente, yo identificado con DNI N° declaro estar conforme con la solución de la EPS al problema presentado, descrito en la presente solicitud.			

FORMATO 2
Presentación del Reclamo

CÓDIGO DE RECLAMO N°		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
N° DE SUMINISTRO		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE		Teléfono	
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
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			
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.
<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			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
<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 (obligatorio para reclamos vía web)	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" 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: 20px;" type="text"/>			
SUCURSAL / ZONAL <input style="width: 100%;" type="text"/>			
ATENDIDO POR		FIRMA	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	<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%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA		SI	<input style="width: 100%;" type="text"/>
		NO	<input style="width: 100%;" type="text"/>
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido): Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra.		SI	<input style="width: 100%;" type="text"/>
		NO	<input style="width: 100%;" type="text"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	<input style="width: 100%;" type="text"/>	HORA (RANGO DE 2 HORAS) <input style="width: 100%;" type="text"/>
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	<input style="width: 100%;" type="text"/>	HORA <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%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	
Firma del reclamante	Huella digital* (Indice derecho)	Fecha	
*En caso de no saber firmar o estar inpedido 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> <p>1. Consumo medido: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.</p> <p>2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado.</p> <p>3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.</p> <p>4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.</p> <p>5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.</p> <p>6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.</p> <p>7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).</p> <p>8. Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.</p> <p>B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario</p> <p>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> <p>1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.</p> <p>2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde.</p>	<p>A. Problemas relativos al acceso al servicio</p> <p>1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido</p> <p>2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.</p> <p>3. No se admite a trámite la solicitud</p> <p>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</p> <p>5. No se suscribe contrato de prestación de servicios</p> <p>6. Otros problemas relativos al contrato</p> <p>7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo</p> <p>B. Problemas relativos a la micromedición:</p> <p>1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.</p> <p>2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.</p> <p>3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario</p> <p>4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición</p> <p>5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial</p> <p>C. Problemas relativos a cortes indebidos:</p> <p>1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.</p> <p>2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.</p> <p>D. Falta de entrega de recibo</p> <p>E. Problemas relativos a la 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> <p>1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo</p> <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <p>1. Atoro en conexión de alcantarillado</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable</p>

FORMATO 3
Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante

CÓDIGO DE RECLAMO N° <input style="width: 150px;" type="text"/>									
Categoría Tarifaria		<input style="width: 200px;" type="text"/>							
Número de Unidades de Uso		<input style="width: 200px;" type="text"/>							
TIPO DE PREDIO A. Unifamiliar <input type="checkbox"/> B. Multifamiliar <input type="checkbox"/>									
DATOS DEL ABASTECIMIENTO									
<input style="width: 80px;" type="text"/> Código del sector	FRECUCENCIA DEL SERVICIO	A. Diario	<input type="checkbox"/>	CONTINUIDAD	A. 24 horas	<input type="checkbox"/>	B. < 24 horas	<input type="checkbox"/>	
B. No diario <input type="checkbox"/>									
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/Med/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									
<input style="width: 300px;" type="text"/>						<input style="width: 150px;" type="text"/>			
Nombre, Firma y DNI del responsable de la EPS						dia/mes/año			



FORMATO 4

Acta de Reunión de Conciliación

CÓDIGO DE RECLAMO				
NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE				
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
RAZÓN SOCIAL				
NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EPS				
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
FACULTADO POR: (documento, cargo, etc. según el caso)				
Hora de Inicio			Hora de Término	
MATERIA DEL RECLAMO				
N°	Tipo de reclamo*	Descripción del reclamo <small>(mes reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc. según el caso)</small>		
<small>* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formato N° 1</small>				
PROPUESTA DE LA EPS				
PROPUESTA DEL RECLAMANTE				
PUNTOS DE ACUERDO		PUNTOS DE DESACUERDO		
¿SUBSISTE EL RECLAMO?				
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento.				
OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EPS				
Firma del Reclamante o su representante	Huella Digital* <small>(índice derecho)</small>	Firma del Representante de la EPS		
<small>*En caso de no saber firmar 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, Jiron, Avenida)		N°	Mz.							
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito							
Medidor N°	Diámetro	Ultima lectura (fecha y registro)								
TIPO DE UNIDADES DE USO										
N° de conexiones asociadas										
Social	Doméstico	Comercial	Industrial							
Estatual										
(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, Jiron, Avenida)		N°	Mz.							
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito							
TIPO DE UNIDADES DE USO										
N° de conexiones asociadas:										
Ocupadas	Soc	Dom	Com							
Desocupadas	Ind	Est								
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 reclamante o persona presente en la inspección*					Persona autorizada por la EPS para la inspección					
Fecha: / /			HORA INICIO: _____			HORA FINAL: _____				



FORMATO 6
Resumen del Acta de Inspección Externa

N° DE SUMINISTRO <input style="width: 100%;" type="text"/>	CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 100%;" type="text"/>																								
INFORME SOBRE EL SUMINISTRO																									
ESTADO DEL MEDIDOR																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 25%;">Medidor N°</td><td style="width: 25%;">Diámetro N°</td><td style="width: 25%;">Lectura</td><td style="width: 25%;">Funciona</td><td style="width: 25%;">No funciona</td></tr></table>		Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona	No funciona																			
Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona	No funciona																					
FUGA EN CAJA <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No																									
(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 50%;">Antes del medidor</td><td style="width: 50%;">Despues del medidor</td></tr></table>		Antes del medidor	Despues del medidor																						
Antes del medidor	Despues del medidor																								
OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR																									
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																									
UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 16.6%;">Interior</td><td style="width: 16.6%;">Vereda</td><td style="width: 16.6%;">Frente</td><td style="width: 16.6%;">Lateral</td><td style="width: 16.6%;">Pista</td><td style="width: 16.6%;">Distante</td></tr></table>		Interior	Vereda	Frente	Lateral	Pista	Distante																		
Interior	Vereda	Frente	Lateral	Pista	Distante																				
ESTADO DEL SUMINISTRO																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 14.2%;">Vigente</td><td style="width: 14.2%;">Cerrado</td><td style="width: 14.2%;">Tapado</td><td style="width: 14.2%;">Directo</td><td style="width: 14.2%;">Retirado</td><td style="width: 14.2%;">No ubicado</td><td style="width: 14.2%;">Niple</td></tr></table>		Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple																	
Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple																			
TIPO DE ABASTECIMIENTO																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 33.3%;">Continuo</td><td style="width: 33.3%;">Discontinuo</td><td style="width: 33.3%;">N° de horas</td></tr></table>		Continuo	Discontinuo	N° de horas																					
Continuo	Discontinuo	N° de horas																							
OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO																									
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																									
CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN DE SERVICIOS CERRADOS																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 20%;">Actividad</th><th style="width: 15%;">Codigo de acceso</th><th style="width: 15%;">Fecha</th><th style="width: 15%;">Lectura</th><th style="width: 15%;">Operario</th><th style="width: 20%;">Comentarios</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cierre</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Reapertura</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Supervisión</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		Actividad	Codigo de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios	Cierre						Reapertura						Supervisión					
Actividad	Codigo de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios																				
Cierre																									
Reapertura																									
Supervisión																									
DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN																									
Nombre de la persona presente en la inspección <input style="width: 80%;" type="text"/> Reclamante <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																									
Propietario <input type="checkbox"/> Inquilino <input type="checkbox"/> Residente <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>																									
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 80%;" type="text"/>																									
Observaciones: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																									
Firma del reclamante o persona presente en la inspección* <input style="width: 100%;" type="text"/>	Persona autorizada por la EPS para la inspección <input style="width: 100%;" type="text"/>																								
Fecha: / / HORA INICIO: _____ HORA FINAL: _____																									
Observación: la firma no implica acuerdo con el contenido del acta.																									

FORMATO 7
Solicitud de contrastación de medidor de agua potable

N° DE SUMINISTRO <input style="width: 150px;" type="text"/>	CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 150px;" type="text"/>												
NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA <input style="width: 300px;" type="text"/> LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO <input style="width: 300px;" type="text"/>													
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Apellido Materno</td> <td style="width: 34%; text-align: center;">Nombres</td> </tr> </table>		Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres									
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres											
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 200px;" type="text"/> RAZÓN SOCIAL <input style="width: 400px;" type="text"/> UBICACIÓN DEL PREDIO													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; text-align: center;">(Calle, Jiron, Avenida)</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">N°</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Mz.</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Lote</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(Urbanización, barrio)</td> <td style="text-align: center;">Provincia</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Distrito</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Teléfono</td> <td style="text-align: center;">N° Medidor</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Diámetro de la conexión (mm)</td> </tr> </table>		(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote	(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		Teléfono	N° Medidor	Diámetro de la conexión (mm)	
(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote										
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito											
Teléfono	N° Medidor	Diámetro de la conexión (mm)											
DEFINICIONES 1. Contrastación: Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a las normas metroológicas vigentes y las recomendaciones de la SUNASS, por comparación con un patrón certificado por el INDECOPI. 2. Contrastación en campo: Contrastación realizada sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliaria, bajo las condiciones hidráulicas correspondientes al servicio que recibe el usuario. 3. Contrastación en laboratorio: Contrastación realizada en un laboratorio, bajo condiciones hidráulicas controladas que pueden diferir de las condiciones del servicio que recibe el usuario, para lo cual se retirará el medidor de la conexión domiciliaria. El laboratorio puede ser una instalación permanente o móvil, que cumpla con los requisitos establecidos por el INDECOPI.													
SELECCIÓN TIPO DE CONTRASTACIÓN (marcar) 1. CONTRASTACIÓN EN CAMPO <input style="width: 60px;" type="checkbox"/> 2. CONTRASTACIÓN EN LABORATORIO <input style="width: 60px;" type="checkbox"/> ENTIDAD CONTRASTADORA Escribir el nombre de la Entidad Contrastadora seleccionada por el usuario del listado proporcionado por la Empresa Prestadora <input style="width: 650px;" type="text"/> DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD CONTRASTADORA <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; text-align: center;">(Calle, Jiron, Avenida)</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">N°</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Mz.</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Lote</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(Urbanización, barrio)</td> <td style="text-align: center;">Provincia</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Distrito</td> </tr> </table> COSTO DE LA CONTRASTACIÓN <input style="width: 200px;" type="text"/> nuevos soles.		(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote	(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito					
(Calle, Jiron, Avenida)	N°	Mz.	Lote										
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito											
DECLARACIÓN RESPECTO AL COSTO DE LA CONTRASTACIÓN <input style="width: 670px;" type="text"/>													
<input style="width: 250px; height: 30px;" type="text"/> Firma	<input style="width: 90px; height: 30px;" type="text"/> Huella Digital* (Índice derecho)	<input style="width: 180px; height: 30px;" type="text"/> Fecha											
<small>*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital</small>													



FORMATO 8
Recurso de Reconsideración

		CÓDIGO DE RECLAMO	<input type="text"/>
N° DE SUMINISTRO	<input type="text"/>		
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA	<input type="text"/>		
FECHA DE NOTIFICACIÓN	<input type="text"/>		
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE			
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)	<input type="text"/>		
RAZÓN SOCIAL	<input type="text"/>		
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)			
Tipo de reclamo (según lista de Formato 2)		<input type="text"/>	
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN			
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO			
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR			
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido, y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo): Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra			Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN		(DD/MM/AA)	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Firma	Huella Digital* (Índice derecho)	Fecha	

*En caso de no saber firmar o estar inpedido

FORMATO 9
Recurso de Apelación

			CÓDIGO DE RECLAMO <input type="text"/>
N° DE SUMINISTRO		<input type="text"/>	
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA		<input type="text"/>	
FECHA DE NOTIFICACIÓN		<input type="text"/>	
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE			
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		<input type="text"/>	
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 100%;" type="text"/>			
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)			
Tipo de reclamo (ver lista de Formato 2) <input type="text"/>			
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE APELACIÓN			
<hr/>			
PRUEBA QUE SE ADJUNTAN			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA) <input type="text"/>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Firma	Huella Digital* (Indice derecho)	Fecha	

*En caso de no saber firmar o estar inpedido

FORMATO 10
Cédula de Notificación

CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 100px;" type="text"/>																							
N° DE SUMINISTRO <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
NOMBRE DEL RECLAMANTE O DE SU REPRESENTANTE																							
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres																			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
UBICACIÓN DEL DOMICILIO PROCESAL (Si el Reclamante no lo hubiere señalado, se le notificará en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que reclama).																							
(Calle, Jiron, Avenida)			N°	Mz.	Lote																		
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito																			
TIPO DE RECLAMO (ver lista de Formato 2) <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
DOCUMENTO A NOTIFICAR <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
Visita realizada: <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: right;">Primera</td> <td><input style="width: 50px;" type="text"/></td> <td style="text-align: right;">Segunda</td> <td><input style="width: 50px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Fecha y hora</td> <td><input style="width: 50px;" type="text"/></td> <td style="text-align: right;">Fecha y hora</td> <td><input style="width: 50px;" type="text"/></td> </tr> </table>						Primera	<input style="width: 50px;" type="text"/>	Segunda	<input style="width: 50px;" type="text"/>	Fecha y hora	<input style="width: 50px;" type="text"/>	Fecha y hora	<input style="width: 50px;" type="text"/>										
Primera	<input style="width: 50px;" type="text"/>	Segunda	<input style="width: 50px;" type="text"/>																				
Fecha y hora	<input style="width: 50px;" type="text"/>	Fecha y hora	<input style="width: 50px;" type="text"/>																				
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 <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
OBSERVACIONES																							
PREDIO DESOCUPADO <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> DOMICILIO EQUIVOCADO O INEXISTENTE <input style="width: 20px;" type="checkbox"/> OTROS <input style="width: 150px;" type="text"/> <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
DE NO SER POSIBLE REALIZAR LA NOTIFICACIÓN:																							
Características de la fachada del inmueble <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
Número de suministro de energía eléctrica <input style="width: 150px;" type="text"/>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Notificador (nombre completo y firma)</td> <td style="text-align: center;">Código</td> <td style="text-align: center;">Doc. Identidad</td> <td style="text-align: center;">Fecha de emisión</td> <td style="text-align: center;">Fecha de entrega</td> <td style="text-align: center;">Hora</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="height: 20px;"></td> </tr> </table>												Notificador (nombre completo y firma)	Código	Doc. Identidad	Fecha de emisión	Fecha de entrega	Hora						
Notificador (nombre completo y firma)	Código	Doc. Identidad	Fecha de emisión	Fecha de entrega	Hora																		