

CREATIVIDAD EMPRESARIAL

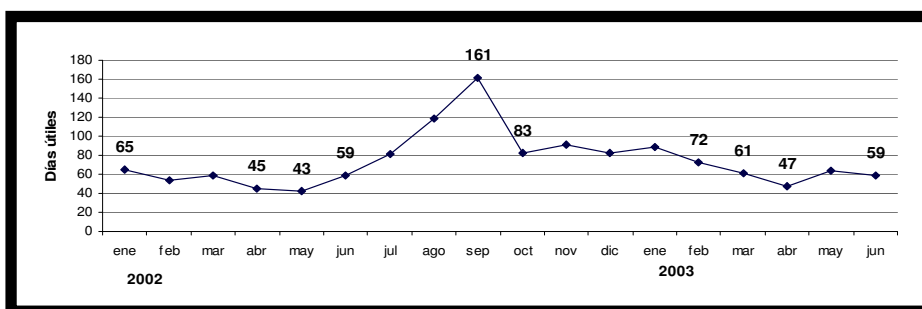
El TRASS, Tribunal Administrativo de Solución de los Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, es el órgano autónomo al interior de la SUNASS encargado de resolver en segunda y última instancia administrativa los reclamos de los usuarios de agua potable por la facturación del servicio. La candidatura consiste en la estrategia “estandarización de respuestas en conflictos de agua”.

I. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA: estandarización del contenido de resoluciones

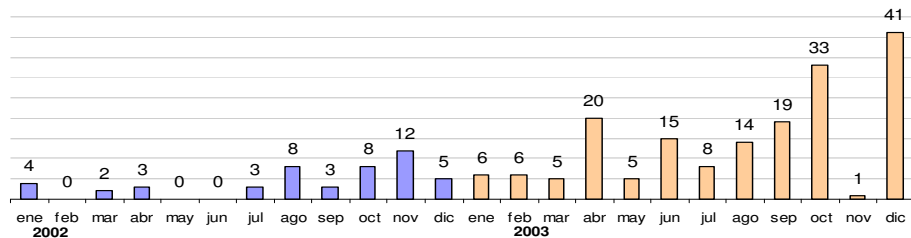
1. Necesidades no cubiertas:

En materia de solución de conflictos, las expectativas de las partes no se circunscriben a la emisión de una resolución técnicamente elaborada por la Administración Pública. Bajo un enfoque integral del servicio, las partes también aspiran entre otras cosas a: (i) respuestas rápidas (celeridad) y (ii) respuestas similares para casos similares (predictibilidad).

Con relación a la celeridad, debe señalarse que en el mercado de agua potable los reclamos eran resueltos más allá de los treinta días hábiles permitidos, llegando inclusive en algún momento a más de 160 (esto generó una brecha en el año 2003 de cerca de 3,700 entre el número de expedientes ingresados y los atendidos).



Con relación a la predictibilidad, teniendo en cuenta que lo ideal es que dada la especialización del regulador su respuesta debiera satisfacer a las partes en conflicto, el menor grado de predictibilidad puede ser evaluado a través del incremento del número de casos que llegaron al Poder Judicial, lo que revelaría una mayor insatisfacción respecto del contenido de la resolución administrativa.

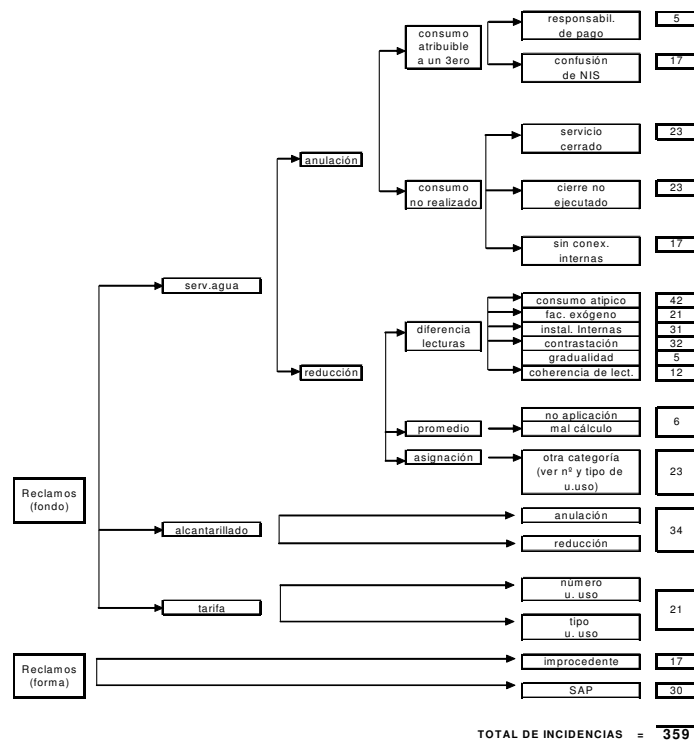


A partir de la situación indicada, y considerando la existencia de más de una Sala Administrativa con criterios no siempre homogéneos, el TRASS determinó que la estrategia que podía lograr la reducción de plazos de atención y al mismo tiempo generar mayor predictibilidad en el contenido de las resoluciones era la estandarización de contenidos, acompañada de la estandarización de procesos.

2. Novedad e innovación:

La estandarización de contenidos de la resolución emitida por el TRASS es el elemento central de la estrategia que se presenta y consiste en establecer una sola respuesta ante el mismo tipo de incidencia. Usualmente se considera que dicha estrategia no es aplicable a servicios analíticos con alta heterogeneidad y más aún con el alto nivel de estandarización obtenido por el TRASS (pionero en su ramo), no conociendo hasta el momento ejemplos similares en el Perú y en la literatura consultada.

El nivel de estandarización de contenidos en el TRASS alcanza a un 100% de las incidencias detectadas (359) en los casos de conflicto por facturación de agua potable. Así por ejemplo, es criterio (respuesta) del TRASS declarar fundado un reclamo cuando los hechos (incidencias) indican que, pese a detectarse fugas al interior del predio atribuibles al usuario (incidencia 1), la empresa que brindó el servicio no ha podido garantizar el correcto funcionamiento del sistema de medición del consumo (incidencia 2).



Si bien en cada caso existen particularidades -altamente heterogéneas- que podrían descartar la estandarización, lo cierto es que la totalidad de hechos en un caso siempre se generalizan para ser evaluados frente a los alcances de una norma. Por ello, el TRASS distingue los elementos relevantes de un expediente -conforme a los atributos requeridos por la norma- y los estandariza por ser recurrentes. La estandarización implica no sólo la abstracción de la incidencia (hecho) y su correspondiente respuesta (criterio) por el TRASS, sino también la elaboración de un texto estandarizado (Banco de Modelos de Resolución) a incorporar en la resolución cada vez que se presente la incidencia analizada. El Banco de Modelos está conformado por “párrafos modelo” (cada párrafo contiene una incidencia), cuyas múltiples combinaciones permiten integrar la resolución final de cada caso.

A partir de las incidencias detectadas y estandarizadas, es posible afirmar que el número de combinaciones alcanza casi los dos millones (2'000,000) de situaciones recogidas en una resolución. En otras palabras, el TRASS se encuentra preparado para elaborar de manera estandarizada alrededor de dos millones de resoluciones -distintas cada una de ellas- sobre la base de las combinaciones posibles de incidencias (359).

		(CA)	(FA)	(II)	(FM)	(CA)	(FA)	(II)	(FM)	(CA)	(FA)	(II)	(FM)	(CA)	(FA)	(II)	(FM)		
Consumo Elevado	Consumo Atípico (CA)		x	x	x														1'749,888
	Fact. Exógenos (FA)							x											2,604
	Instalaciones Internas (II)								x										3,968
	Funcionamiento del Medidor (FM)					x													2,688
Consumo Normal	Consumo Atípico (CA)						x												56,448
	Fact. Exógenos (FA)	x											x						1,764
	Instalaciones Internas (II)									x									2,604
	Funcionamiento del Medidor (FM)										x								2,688
Consumo Bajo	Consumo Atípico (CA)										x							x	83,328
	Funcionamiento del Medidor (FM)												x				x		83,328
	CA + FA + II + FM																		420
	Otras Tipologías																		233
TOTAL																			1'989,961

Como es natural, contar con altos niveles de estandarización puede llevar al TRASS a un error si deja de lado una variable relevante en el análisis de un expediente, variable que puede surgir de las afirmaciones de las partes o de los documentos presentados. Es por esto que, al margen del control de calidad, diariamente a través de las revisiones del analista, Jefes de Equipo y Sala (ver estandarización de procesos) se evalúa la posible configuración de nuevas incidencias con sus correspondientes respuestas que deban ser estandarizadas. La revisión e incorporación de nuevas incidencias estandarizadas forman parte del Proceso de Mejora del TRASS, realizada a través de los "Lineamientos Resolutivos" que se aprueban anualmente y los criterios de la Sala que se actualizan día a día, cuando es requerido.

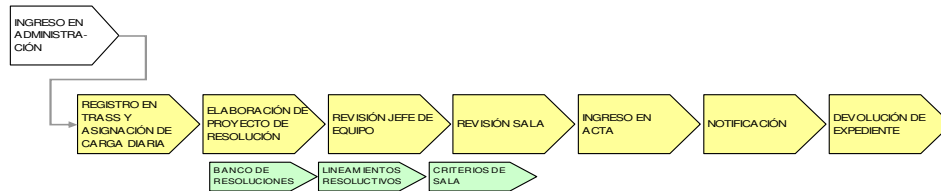
En otras palabras la estrategia que se presenta, que consiste en el desarrollo de altos niveles de estandarización de contenidos, convive con altos niveles de análisis que desarrolla de manera diaria el TRASS a efectos de no incurrir en la omisión de incidencias relevantes para resolver un conflicto.

3. Estandarización de procesos:

La estandarización de procesos es un elemento que acompaña a la estandarización de contenidos e implica la definición clara de las tareas a ejecutar (entradas y salidas) en cada una de las etapas del proceso.

Específicamente, la estandarización de los procesos de apelación que conoce el TRASS, con certificación ISO 9001: 2000, se aplica desde el ingreso de un expediente a la SUNASS hasta su devolución a la empresa. Cada una de las siete (07) etapas que componen el proceso (lo que permite obtener una "ruta del expediente" a través del sistema informático y de manera manual) posee indicadores, a efectos de llevar un control y evaluación anual, mensual e incluso diaria. Así

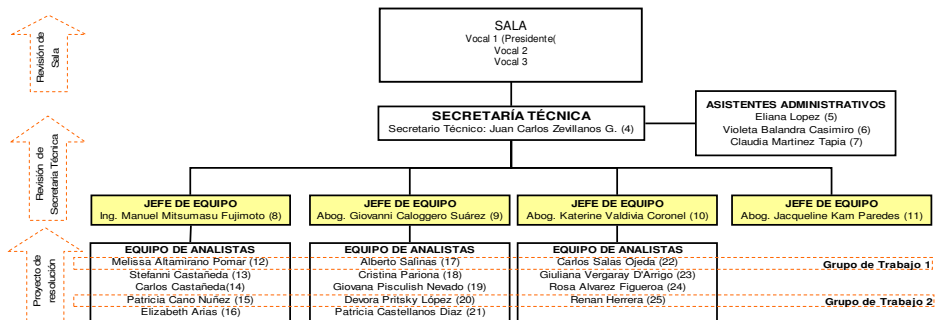
por ejemplo, el tiempo transcurrido entre el ingreso de un expediente y la elaboración del proyecto de resolución es de cuatro (04) días hábiles.



La estandarización de procesos del TRASS parte de distinguir dos claros equipos: (i) el equipo administrativo, que se encarga del ingreso de documentos (primera etapa, registro y asignación diaria de expedientes), así como de su salida (tres últimas etapas, ingreso en acta de la resolución, su notificación y devolución del expediente a la empresa) y (ii) el equipo resolutivo, que tiene a su cargo la función de solución del conflicto propiamente dicha, lo que se aprecia en las etapas intermedias del proceso (elaboración del proyecto de resolución, revisión por Jefe de Equipo y revisión por Sala).

Las actividades a cargo del equipo administrativo poseen un alto componente de homogeneidad, simpleza y rapidez, por lo que su ejecución es inmediata y esto permite: (i) evitar la sobrecarga de expedientes que podría producirse en un día para el equipo resolutivo, (ii) poner a disposición de usuarios y empresas el texto de las resoluciones del TRASS en la página web de SUNASS a las veinticuatro (24) horas de ser emitida, así como el texto completo del expediente, (iii) comunicar al usuario la emisión de la resolución vía SMS de telefonía móvil, además de entregar físicamente la esquila de notificación y (iv) devolver el expediente a la empresa de agua potable en dos semanas (02), luego de recibir los cargos de notificación.

Por su parte, la distribución de actividades a cargo del equipo resolutivo parte del concepto que no es posible para una sola persona, atender de inicio a fin un expediente, por lo que surge el concepto de equipo: (i) el analista, previo proceso de inmersión y capacitación en el TRASS, elabora el proyecto de resolución en un plazo de cuatro (04) días hábiles, (ii) el Jefe de Equipo, revisa el proyecto de resolución en un día (01) hábil, considerando el conocimiento adquirido de la Sala que es transmitido a su vez a los analistas y (iii) la Sala aprueba el proyecto revisado por el Jefe de Equipo o solicita incorporar algunas modificaciones.



4. Presentación del contenido estandarizado:

La estandarización del contenido se refleja finalmente en el texto de la resolución, que tiene una presentación de reducida extensión, bajo un formato promedio de dos (02) páginas, cuando antes era de cuatro (04) páginas. Dicho modelo está compuesto de partes claramente definidas: (i) datos generales (nombre de las partes, domicilio, suministro, etc.), (ii) fecha del recurso de apelación, (iii) materia controvertida (meses, consumo u otro concepto reclamado), (iv) análisis y (v) fallo (fundado o infundado).

Para facilitar el acceso a las resoluciones, desde el año 2006 el TRASS (i) pone a disposición de los interesados el texto de las resoluciones del TRASS en la página web de SUNASS a las veinticuatro (24) horas de ser emitida, así como el texto completo del expediente y (ii) comunica al usuario la emisión de la resolución vía SMS de telefonía móvil, además de entregar físicamente la esquila de notificación.

5. Aplicaciones posibles:

La estandarización de contenidos, en los niveles planteados, es posible en las siguientes instituciones: (i) Poder Judicial, (ii) entidades a cargo de mecanismos alternativos de solución de conflictos, (iii) Tribunales Administrativos y (iv) Estudios de Abogados.

En función al tipo de servicio, la estandarización puede ser aplicada a: (i) simuladores jurídicos, con las limitaciones propias del caso, (ii) cursos de enseñanza a distancia y (iii) contratos con terceros (tercerización).

II. ANÁLISIS DE LA CANDIDATURA

1. **Introducción al mercado:** la estrategia se ha decidido y aplicado en la sede de SUNASS, ubicada en la ciudad de Lima, Perú.

La estrategia ha sido introducida al mercado en el mes de enero del año 2005.

2. **Originalidad:** la estandarización de contenidos se enfoca en los elementos característicos del servicio o producto final (p.e. automóvil rojo, con dimensiones amplias y asientos reclinables). En el caso de una resolución del TRASS, como ya se ha indicado, la estandarización consiste en establecer una sola respuesta ante el mismo tipo de incidencia. Dicha aplicación resulta original en un mercado monopólico como el de solución de conflictos por facturación de agua potable, si se tiene en cuenta que la estandarización tiene mayor dificultad de aplicarse en los servicios, más aún si en éstos se deben resolver problemas sociales.

Contar con altos niveles de estandarización, resulta común en el proceso de elaboración de productos, debido a que es factible determinar con anticipación una gran cantidad de elementos homogéneos, simples y repetitivos (p.e. fabricación de automóviles).

Al igual que en los productos, también es factible altos niveles de estandarización de procesos en ciertos servicios (p.e. cajero y conductor de taxi), siempre que éstos sean simples y repetitivos.

Por el contrario, el grado de estandarización puede ser menor cuando se trata de casos que, en principio, son únicos por ser altamente heterogéneos (cada caso posee características propias que lo distinguen de otros) y ser el resultado de un servicio simbólico y analítico (p.e. publicistas y abogados). Dichas limitaciones podrían llevar a pensar que todo servicio simbólico o analítico no se puede estandarizar. Pese a lo indicado, todo servicio suele mostrar elementos homogéneos, simples y repetitivos, lo que cobra mayor importancia cuando debe atenderse un alto número de casos (18,000 es la proyección de expedientes del TRASS para el presente año).

Por otro lado, tratándose de productos tangibles, la estandarización se ha desarrollado con facilidad (p.e. automóviles, hamburguesas), aún cuando existen casos con dificultades (p.e. vinos, cerámica

manual). Por su parte, la estandarización de contenidos de intangibles es propia del lenguaje (p.e. español, internet, telefonía, contabilidad) y de sus aplicaciones (p.e. enseñanza asistida por computadora o enseñanza de idiomas en casa con guía multimedia).

Existe mayor dificultad para la estandarización de servicios vinculados a la solución de un problema social o humano (p.e. servicios de administración de justicia, servicios dentales, servicios médicos o periodismo), debido a que el objeto de análisis suele ser altamente heterogéneo. En estos casos, el riesgo de la homogeneidad puede llevar a conclusiones erróneas. Además, generar una solución creativa depende de un proceso mental que en sí mismo resulta altamente complejo y poco previsible. Así por ejemplo, la respuesta para un paciente con alergia que ha consumido un alimento no es la misma en todos los casos debido al alto grado de variabilidad. En efecto la respuesta dependerá de elementos estáticos como los alérgenos alimentarios, el tubo digestivo, el sistema inmunológico y los órganos diana, pero también dependerá de elementos o interacción dinámica, como lo demuestra el desarrollo de tolerancia en pacientes alérgicos, o la aparición de alergia a alimentos en sujetos que previamente los toleraban.

En el plano de la administración de justicia, existen criterios de interpretación de las normas bajo distintas denominaciones como Jurisprudencia, Lineamientos Resolutivos o precedentes de observancia obligatoria. Sin embargo, la mayoría de dichos criterios se refiere únicamente a las grandes líneas interpretativas (no incluyen todos los aspectos sustantivos) y adicionalmente no se refiere al total de incidencias procedimentales que suele presentarse en un caso (amplia gama de aspectos procedimentales).

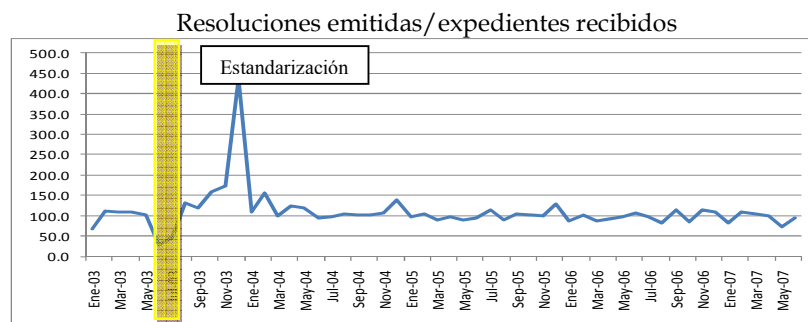
El punto central de la estrategia presentada por el TRASS es la adopción de altos niveles de estandarización en el contenido de las resoluciones, tanto para los aspectos sustantivos como los aspectos procedimentales, lo que se logra a partir de la definición de respuestas únicas para el mismo tipo de incidencia. Esto, resulta difícil de conseguir -y en muchas ocasiones es criticado- en el caso de servicios analíticos.

Finalmente, es necesario resaltar que la estandarización de procesos y de contenidos que ha adoptado el TRASS es propia de mercados en competencia y que se encuentra en manos de privados, a diferencia

de la solución de conflictos en la vía administrativa, que es un servicio monopólico y en manos del propio Estado.

3. **Eficiencia:**

La estrategia de estandarización si bien no ha tenido costos directos en su diseño e implementación, sí ha tenido costos indirectos, los que se reflejan en el bajo número de expedientes producidos al inicio (ver en gráfico meses de junio y julio 2003).



El diseño de la estandarización, iniciado en junio de 2003 y madurado en el año 2004, fue establecido por la Sala del TRASS que es personal de planta de la SUNASS, por lo que no fue necesario requerir a consultoría alguna.

De otro lado, en cuanto a la implementación de la estandarización, no se requirió de personal adicional, ya que el personal existente (analistas, Jefes de Equipo y Sala) se encargó de llevar adelante su implementación.

4. **Vigencia:**

Luego de dar los primeros pasos en junio de 2003 y de ser madurada en el año 2004 ya con resultados, la estrategia de estandarización fue lanzada al mercado el año 2005, manteniéndose desde dicha fecha pese a que se han producido diversos cambios en la composición de los miembros de la Sala y otros miembros del equipo del TRASS.

Desde el mes de junio de 2003 se han producido ocho (08) cambios en la composición de la Sala del TRASS, entre el ingreso y la salida de vocales. Por su parte, cuatro (04) es el promedio mensual de cambios en el equipo de analistas.

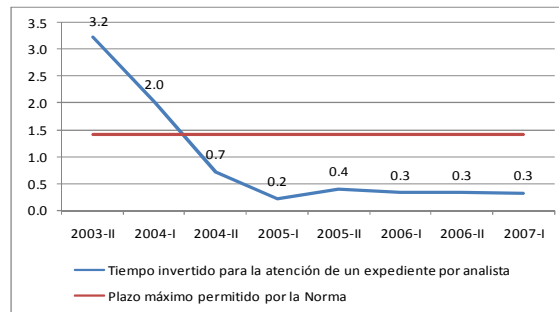
Los miembros actuales de la Sala, bajo un régimen de dedicación exclusiva, son José Chirinos Cubas, quien la preside y es miembro como vocal desde junio del año 2003, Juan Carlos Zevillanos y Manuel Mitsumasu.

III. ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS DE LA CANDIDATURA

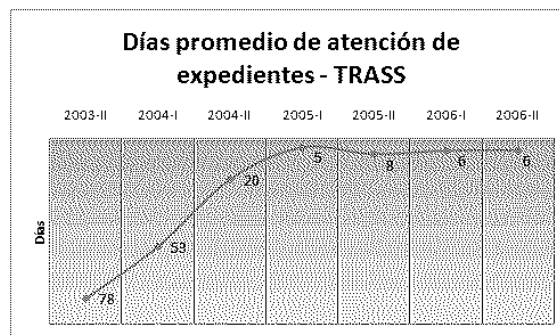
1. Éxito:

Productividad (tiempo invertido en expediente por analista): a partir de la implementación de la estrategia de estandarización, se ha logrado incrementar la productividad por analista, evaluada según el tiempo invertido para la atención de un expediente.

Considerando el plazo máximo permitido normativamente (30 días hábiles), el número de analistas existentes en el TRASS y el número de resoluciones emitidas, el ratio permitido por analista es de día y medio (1.5) por expediente. En el gráfico siguiente se puede apreciar que durante los semestres 2003-II y 2004-I el indicador se colocó por encima del umbral, mientras que en los años siguientes dicho ratio ha disminuido, manteniéndose en 0.3 (tercera parte de un día) en los años 2006 y 2007.

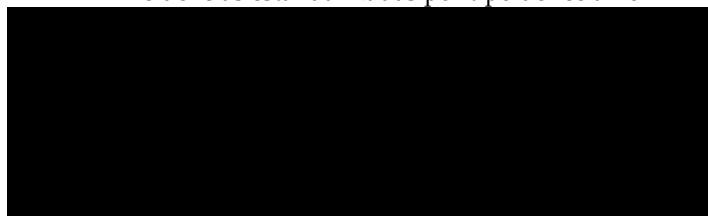


Plazo de atención: la implementación de la estrategia ha conseguido una drástica reducción en los plazos de atención, llegando a una capacidad de respuesta casi inmediata de seis días hábiles.



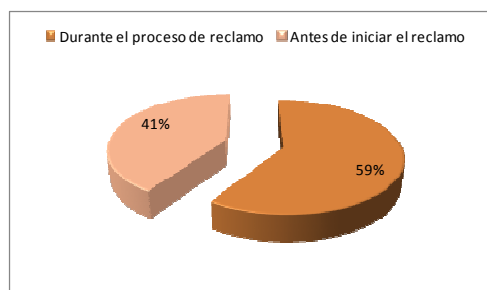
Nivel de estandarización total: el cien por ciento (100%) de las tipologías de reclamo se encuentran cubiertas por respuestas estandarizadas.

Incidencias estandarizadas por tipo de reclamo



2. **Beneficio para la empresa (SUNASS):**

La eficacia del TRASS beneficia indirectamente a la institución de la que forma parte, la SUNASS, debido a que una encuesta recientemente realizada determina que el 59% de los usuarios que reclaman y apelan al TRASS conocieron a la institución con ocasión del procedimiento de reclamo.

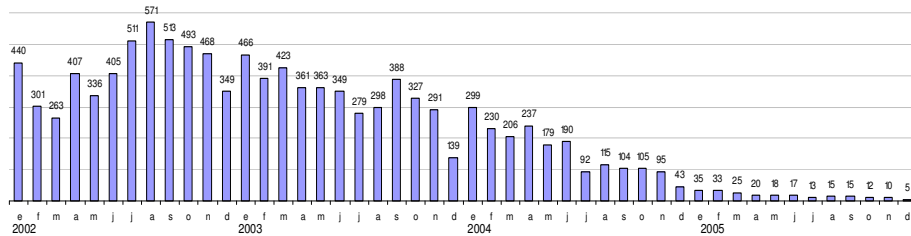


Fuente: Encuesta de percepción de usuarios del TRASS

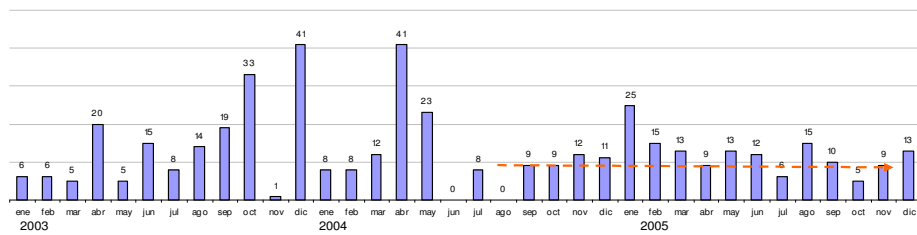
De otro lado, el beneficio de la estrategia implementada por el TRASS genera un impacto en el resto de áreas de la institución, como la Gerencia de Usuarios (GU) que se relaciona esencialmente con el usuario, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) que tiene contacto directo con las empresas, la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF) que verifica el manejo presupuestal y gastos de las áreas y la Gerencia de Asesoría Jurídica (GAJ) que ejecuta la defensa de las resoluciones del TRASS ante el Poder Judicial.

Visitas de usuarios a SUNASS (GU): durante los años 2002, 2003 y 2004, las personas acudían a SUNASS en gran cantidad debido a que no habían recibido respuesta a su apelación, pese al tiempo transcurrido. Luego de la reducción del plazo de atención del

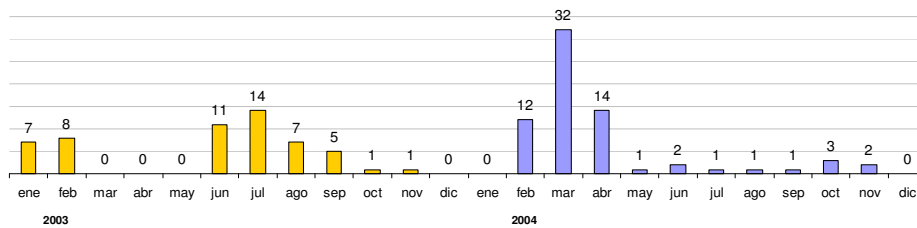
TRASS, el número de personas ha bajado sensiblemente a partir del año 2005, que se mantiene en los años 2006 y 2007.



Procesos judiciales (GAJ): el número de procesos judiciales se ha reducido sensiblemente y el promedio de demandas mensual no superaba los 10 casos en el año 2005, lo que implica que menos del 1% de resoluciones emitidas por el TRASS es impugnada ante el Poder Judicial.

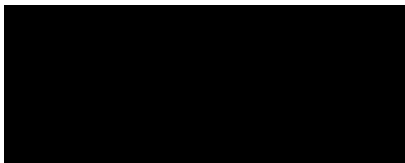


Fiscalizaciones (GSF): pese a no tener mayor contacto con los usuarios, algunas veces es necesaria la intervención de GSF, lo que se da por ejemplo, cuando un usuario solicita que SUNASS requiera a la Empresa Prestadora el cumplimiento de una resolución del TRASS que le ha sido favorable. Del gráfico se aprecia que se han mantenido niveles bajos de atenciones requeridas por la GSF, con excepción de los picos generados de febrero a abril del 2004.



La carga que el TRASS representa para GSF, se mantiene por debajo del 1% al concluir el año 2005.

Gastos (GAF): si bien el costo por expediente no ha sufrido mayor variación (alrededor de un millón de nuevos soles), las actividades del TRASS exceden hoy a la función estrictamente resolutoria. Antes del año 2004 el 100% de las actividades estaban referidas a la emisión de resoluciones lo que varió a partir del año 2005, según se aprecia en el cuadro siguiente.



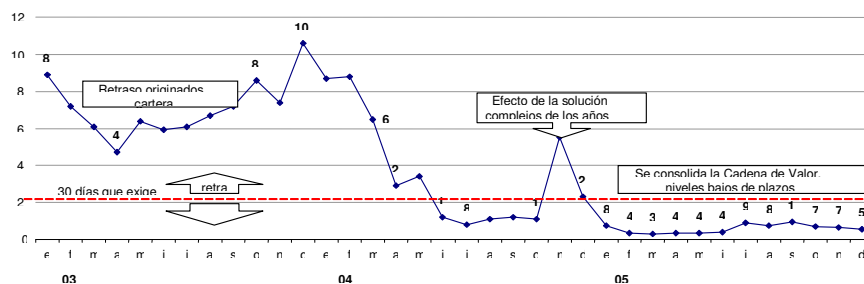
ACTIVIDADES	2004	2005	2006	2007
Expedientes	100%	75%	50%	50%
ISO 9001:2000	-	15%	10%	10%
Lineamientos Resolutivos (*)	-	10%	5%	15%
Proyectos informáticos	-	-	10%	15%
Análisis normativo (*)	-	-	10%	3.5%
Otras (*)	-	-	15%	6.5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

(*) enfoque preventivo antes que correctivo

3. Beneficio para los clientes:

Los clientes directos del TRASS son las partes en conflicto, el usuario y la empresa que brinda el servicio de agua potable.

Plazo de atención: la estrategia de estandarización ha permitido reducir el plazo de atención de casi ciento sesenta (160) en un mes a seis (6) días hábiles promedio anual desde el año 2005, manteniéndose dicho promedio igualmente en el año 2006, que se espera mantener en el año 2007.



Cartera morosa: el menor plazo de atención beneficia no sólo al usuario que tiene ahora una respuesta rápida sino también a la empresa que brinda el servicio, debido a que debe considerarse que

mientras un expediente se encuentra en trámite, se suspende la cobranza comercial.

Antes de la estandarización de las resoluciones, la “cartera pesada” del TRASS al cierre del tercer trimestre del año 2003, significó un fuerte impacto para las Empresas Prestadoras. En el caso de SEDAPAL, empresa más grande del país, con casi el cincuenta por ciento de las conexiones, la cifra de deuda pendiente por casos sin resolver llegaba a casi 2 millones de soles¹, lo que significaba un problema para las EPS por tener que realizar una provisión contable de dicha cifra. A la fecha esta cifra es prácticamente cero, con relación a las cobranzas sujetas a reclamo ante el TRASS.

Mayor información: a través de las resoluciones, ahora estandarizadas, el usuario recibe mayor información, por lo que se reduce la asimetría de información, característica propia de un servicio monopólico. Dicha información se traslada al usuario de manera eficaz a través de los considerandos de la resolución.



Fuente: Encuesta de percepción de usuarios del TRASS

4. Otros beneficios:

La existencia y funcionamiento eficaz del TRASS permiten que no sea necesario que las partes en conflicto recurran a otras instituciones como (i) el Poder Judicial (sólo 1% de los que apelan presentan una demanda) y (ii) la Defensoría del Pueblo y el Congreso de la República (de no existir el TRASS el usuario tendría que recurrir a otro tipo de instituciones para obtener una revisión de lo facturado por la EPS).

¹ Si se considera que el año 2003 por reclamo se cuestionaba 530 soles (120m³ y 2 meses reclamados por apelación, con tarifa doméstica de SEDAPAL), la multiplicación por 3 700 casos de la ‘cartera pesada’, nos da la cifra sugerida.

Apelaciones TRASS	Tipo de reclamo		Tienen incentivos para ir al Poder Judicial	Acceden a una revisión del TRASS	Poder Judicial
100	Otros	71	NO	SI	1
	Atipicos y fugas internas	29	SI	SI	

Del cuadro mostrado se aprecia que el 29% de los usuarios que recurren al TRASS tiene incentivos económicos para acudir al Poder Judicial, a fin de obtener una revisión del fallo administrativo. Sin embargo, sólo 1% termina acudiendo al Poder Judicial debido a la actuación del TRASS. De otro lado, aquellos que no tienen incentivos económicos para acudir al Poder Judicial (por tratarse de consumos no muy distantes de su promedio histórico), obtienen una revisión de la resolución de la empresa prestadora a través de la resolución del TRASS.

Finalmente, un estudio elaborado recientemente por el TRASS determina que el beneficio neto para la economía asciende a cerca de quince millones de soles (S/. 15'000,000) en el año 2006.

IV. RESEÑA DE LA CANDIDATURA

“Servicio estandarizado de justicia administrativa”

Bajo el lema “un problema, una solución” la estrategia comprende 359 incidencias y sus correspondientes respuestas estandarizadas, que le permiten al TRASS estar preparado para atender, desde el año 2005, más de 2'000,000 de posibles situaciones reales en sólo 6 días hábiles promedio al año.

RELACIÓN DE INCIDENCIAS

	Prueba de Inspección Interna o Externa	Prueba de Contrastación del Medidor	Prueba de Descarte de Factores que alteran la Micromedición
Número de Incidencias	31 (*)	32 (**)	21 (***)

	Prueba de Inspección Interna o Externa	Prueba de Contrastación del Medidor	Prueba de Descarte de Factores que alteran la Micromedición	Prueba de Descarte del Consumo Alópico
Número de Incidencias	31 (*)	32 (**)	21 (***)	42 (****)

(*) Incidencias de la Prueba de Inspección Interna o Externa:

- Inspección actuada con fuga visible en el interior del predio
- Inspección actuada con fuga no visible en el interior del predio
- Inspección actuada con fugas antes del medidor en el exterior del predio
- Inspección actuada con fugas después del medidor en el exterior del predio
- Inspección actuada sin fugas
- Inspección mal actuada - no se programó antes de los dos días después de formalizado el reclamo -
- Inspección mal actuada - no corresponde el número de suministro -
- Inspección mal actuada - no corresponde el número de medidor -
- Inspección mal actuada - el inspector no consigna ningún dato -
- Inspección mal actuada - el inspector no consigna su nombre -
- Inspección mal actuada - el inspector no consigna el número de su DNI -
- Inspección mal actuada - el inspector no consigna fecha y hora de la inspección -
- Inspección mal actuada - no se pudo realizar la inspección por falta del servicio de agua -
- Inspección mal actuada - no señala el estado de la caja del medidor -
- Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se dejó aviso para la segunda visita -
- Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no pasaron dos días para la inspección -
- Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se indica que se dejó bajo puerta -
- Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se indica la ausencia del usuario -
- Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no coinciden los datos de la fachada del predio -
- Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - cédula de notificación alterada -
- Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - el número de niveles del predio no coinciden -
- Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se señala hora exacta -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - notificador no indicó datos -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - cédula de notificación con datos ilegibles -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna nombre del tercero -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna DNI del tercero -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna vínculo del tercero -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - cédula de notificación alterada -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - el número del DNI no corresponde al notificador -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - no se señala hora exacta -
- Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - incoherencia de datos consignados en la cédula de notificación -
- Inspección no actuada

() Incidencias de la Prueba de Contrastación del Medidor:**

- Contrastación solicitada y actuada - medidor operativo -
- Contrastación solicitada y actuada - medidor subregistra -
- Contrastación solicitada y actuada - medidor sobrerregistra -
- Contrastación solicitada y actuada - medidor vandalizado -
- Contrastación solicitada y actuada - medidor paralizado -
- Contrastación solicitada y actuada - incoherencias de lecturas del medidor -
- Contrastación solicitada y actuada - no se registra lecturas por luneta opaca -
- Contrastación solicitada y actuada - no se encuentra el medidor -
- Contrastación solicitada y actuada - no hay acta de retiro del medidor -

Contratación solicitada y no actuada - por impedimento del usuario -
Contratación solicitada y no actuada - por desistimiento del usuario -
Contratación solicitada y no actuada - por incumplimiento de la contratadora -
Contratación no solicitada
Contratación actuada en otro proceso
Contratación realizada de oficio por la Empresa Prestadora
Contratación mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se dejó aviso para la segunda visita -
Contratación mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no pasaron dos días para la inspección -
Contratación mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se indica que se dejó bajo puerta -
Contratación mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se indica la ausencia del usuario -
Contratación mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no coinciden los datos de la fachada del predio -
Contratación mal actuada por notificación inválida bajo puerta - cédula de notificación alterada -
Contratación mal actuada por notificación inválida bajo puerta - el número de niveles del predio no coinciden -
Contratación mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se señala hora exacta -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - notificador no indicó datos -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - cédula de notificación con datos ilegibles -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna nombre del tercero -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna DNI del tercero -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna vínculo del tercero -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - cédula de notificación alterada -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - el número del DNI no corresponde al notificador -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - no se señala hora exacta -
Contratación mal actuada por notificación inválida a terceros - incoherencia de datos consignados en la cédula de notificación -

(*) Incidencias de la Prueba de Descarte de Factores que alteran la Micromedición:**

Informe de Control Operacional actuado sin interrupciones
Informe de Control Operacional actuado sin interrupciones - no corresponde al periodo reclamado -
Informe de Control Operacional no actuado sin interrupciones
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones - no corresponde al periodo reclamado -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones - sin plano -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones - plano no corresponde al periodo del mes reclamado -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones - plano sin redes -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -plano sin válvulas de purga de aire -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -no se identifica el predio -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -número de válvulas de purga de aire no coinciden con el informe-
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -plano sin curvas de nivel -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -plano sin cotas -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -plano a escala reducida -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -reporte no corresponde a la zona de ubicación del predio -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -reporte con fecha posterior a la emisión de la facturación -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -no se ubica el predio en el plano -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -sin fecha válida de emisión -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones -reporte no crea certeza por incoherencias -
Informe de Control Operacional actuado con interrupciones - el informe no está firmado -
Informe de Control Operacional no actuado con interrupciones

(*) Incidencias de la Prueba de Descarte del Consumo Atípico:**

Informe de Consumo Atípico realizado
Informe de Consumo Atípico no realizado
Informe de Consumo Atípico mal actuado - sin orden de servicio -
Informe de Consumo Atípico mal actuado - con fecha posterior a la emisión de la facturación -
Informe de Consumo Atípico mal actuado - incoherente con los datos del informe de control operacional -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - no cuenta con firma del funcionario -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - no corresponde el periodo reclamado -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - no se consigna número del medidor en la orden de servicio -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - orden de servicio con fecha posterior al informe -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - orden de servicio con fecha anterior a que finalice el periodo de consumo -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - orden de servicio no cuenta con firma del funcionario -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - datos alterados -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - los datos de la orden de servicio se encuentran alterados -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - incoherente con las interrupciones del informe de control operacional -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - incoherencia de lecturas -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - no se programó antes de 5 días después de la verificación de consumo atípico -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - no se informó a usuario antes de 2 días después de detectar consumo atípico -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - no corresponde el número de suministro -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - no corresponde el número de medidor -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - el inspector no consigna ningún dato -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - el inspector no consigna su nombre -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - el inspector no consigna el número de su DNI -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - el inspector no consigna fecha y hora de la inspección -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - no se pudo realizar la inspección por falta del servicio de agua -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada - no señala el estado de la caja del medidor -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se dejó aviso para la segunda visita -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no pasaron dos días para la inspección -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se indica que se dejó bajo puerta -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se indica la ausencia del usuario -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no coinciden los datos de la fachada del predio -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - cédula de notificación alterada -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - el número de niveles del predio no coinciden -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida bajo puerta - no se señala hora exacta -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - notificador no indicó datos -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - cédula de notificación con datos ilegibles -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna nombre del tercero -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna DNI del tercero -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - no se consigna vínculo del tercero -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - cédula de notificación alterada -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - el número del DNI no corresponde al notificador -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - no se señala hora exacta -

Informe de Consumo Atípico mal actuado - Inspección mal actuada por notificación inválida a terceros - incoherencia de datos consignados en la cédula -