

Proyecto de Resolución de Consejo Directivo que contiene la propuesta de modificación del Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento y del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento
Resolución de Consejo Directivo N° 011-2009-SUNASS-CD

Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento

Texto Actual	Proyecto Publicado	Comentarios Recibidos	Respuesta SUNASS
<p>Artículo 4.- Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación Podrán presentar la solicitud de atención de problemas, alternativamente, las siguientes personas:</p> <p>a) (...) b) (...) c) (...) d) (...)</p> <p>La persona que presente la solicitud, adicionalmente presentará copia de su Documento Nacional de Identidad, y se le denominará "El Solicitante".</p>	<p>"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:</p> <p>a) (...) b) (...) c) (...) d) (...)</p> <p>Serán de aplicación las disposiciones referidas a la representación contenidas en el artículo 9º del presente Reglamento."</p>	<p>Comentarios SEDAPAL Se debe mantener el mismo articulado incluyendo los dos (02) últimos párrafos. Debido a que los problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación, cuentan con un corto plazo de atención, sería innecesario solicitar al cliente documento que demore la atención de su problema operativo.</p> <hr/> <p>Comentarios EPSEL ES CONFORME hacer extensivas las disposiciones sobre representación dispuestas en el artículo 9º del Reglamento General de Reclamos para aquellos sujetos que soliciten la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación.</p> <hr/> <p>Comentarios SEDACUSCO El otorgar poder para efectuar reclamos es conveniente</p>	<p>1) Al no existir disposiciones expresas relativas a la representación para la solicitud de atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación, son aplicables las disposiciones de la Ley del Procedimiento Administrativo General.</p> <p>Por tanto, se considera que las reglas de representación del procedimiento de atención de reclamos deben ser también aplicables para los casos de atención de solicitudes.</p> <p>Siendo ello así, no se recoge el comentario de la Empresa SEDAPAL S.A.</p> <p>2) De acuerdo.</p>
<p>Artículo 9.- Representación. Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. 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</p>	<p>"Artículo 9º.- Representación Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:</p> <p>1. (...). 2. (...). 3. (...). 4. (...). 5. (...). 6. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste tendrá vigencia exclusivamente en el procedimiento de reclamo para el cual fue otorgado."</p>	<p>Comentarios SEDAPAL <u>Propuesta</u> 6. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste tendrá vigencia mientras este pendiente de atención exclusivamente en el procedimiento de reclamo para el cual fue otorgado."</p> <hr/> <p>Comentarios EPSEL ES CONFORME la propuesta de eliminar los plazos de vigencia de poderes y ampliar la restricción de uso del poder para cualquier otro procedimiento, evitando que el apoderado</p>	<p>1) El objetivo de la presente modificación es que el poder mantenga su vigencia durante todo el procedimiento con la finalidad de evitar trámites innecesarios para el reclamante y por otro lado restringir su uso sólo para un determinado procedimiento.</p> <p>Ello con la finalidad de evitar que el reclamante tenga que otorgar poderes distintos para cada etapa del proceso del reclamo y evitar que el apoderado interponga innumerables reclamos sin un debido control del usuario – reclamante.</p> <p>Por tanto, no se recoge el comentario de la</p>

<p>especial será por seis (6) meses. Sin perjuicio de ello, el poder puede ser revocado en cualquier momento.</p> <p>7. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste no tendrá vigencia para reclamos posteriores.</p>		<p>interponga innumerables reclamos sin un debido control de usuario-reclamante.</p>	<p>Empresa SEDAPAL S.A..</p>
<p>Artículo 11.- Formas de Presentación de los reclamos</p> <p>Los reclamos podrán ser presentados por escrito, por teléfono o por web, mediante la utilización de formatos aprobados por la SUNASS:</p> <p>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.</p> <p>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. (...)"</p>	<p>"Artículo 11º.- Formas de Presentación de los reclamos</p> <p>Los reclamos podrán ser presentados por escrito, por teléfono o por web, mediante la utilización de formatos aprobados por la SUNASS:</p> <p>11.1. <u>Por escrito</u>.- 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.</p> <p>El reclamo debe presentarse a través del Formato N° 2, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente, limitándose la EPS a revisar que se presenten por lo menos los medios de prueba señalados en el Anexo 3 - "Medios de prueba por reclamo". (...)"</p>	<p>Comentarios SEDAPAL De acuerdo.</p> <hr/> <p>Comentarios EPSEL ES CONFORME la propuesta de eliminar lo referente a la calificación de idoneidad de documentación, para evitar así interpretaciones que permiten calificar un medio probatorio como "no idóneo" antes de la representación del reclamo."</p> <hr/> <p>Comentarios AGUAS DE TUMBES "Al parecer la modificatoria de la norma suprime la parte del texto original que precisa la obligación por parte de la EPS a entregar al reclamante, cargo de la presentación del reclamo, lo cual de no hacerse conllevaría a generar un desorden y desconfianza por parte del cliente al no acreditarsele que ha presentado el reclamo.</p> <p><u>Propuesta</u> Proponemos que se mantenga la disposición de entregar al reclamante, cargo de la presentación del reclamo, como garantía de que el usuario realmente efectivizó el reclamo."</p> <hr/> <p>Comentarios SEDACUSCO Ni el artículo ni el anexo 3 detallan cómo se sustentarán los reclamos por teléfono o web; es más estos medios no cuentan con la infraestructura necesaria para considerarlos dentro de medios probatorios y otros que exige la Directiva. Consideramos que la EPS debe elegir los medios que ponga a disposición de los usuarios, recomendándose el medio escrito.</p>	<p>Debemos señalar que la obligación del la EPS de entregar al reclamante cargo de la presentación del reclamo y de informar la fecha de realización de la reunión de conciliación se mantiene en el presente artículo.</p> <p>Por lo tanto, no se recoge el comentario.</p>

<p>Artículo 15.- Contrastación de Medidores</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En caso de daños externos al medidor que impidan su correcto funcionamiento, no se requerirá de esta prueba adicional.</p> <p>El costo de la prueba adicional será a cargo del solicitante.(...)</p>		<p>Comentarios SEDAPAL</p> <p>Concordante con nuestra propuesta del Art. 100 del Reglamento de Calidad.</p> <p>El costo de la prueba adicional será a cargo del usuario si se comprueba que el medidor ha sido alterado deliberadamente, caso contrario será asumido por la EPS.</p>	<p>Todas las pruebas son a cargo de quien las solicite, la empresa no sustenta su pedido de manera adecuada, por lo cual no encontramos una justificación para el cambio propuesto. Por ello, no se recoge la propuesta.</p>
<p>Artículo 18.- Citación a reunión</p> <p>Al presentarse un reclamo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 11 del presente Reglamento, la EPS citará al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo.</p> <p>Para tal efecto, en la reunión la EPS entregará al usuario la cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por la SUNASS.</p> <p>Adicionalmente, la EPS deberá instruir al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso, con el objeto de que ambas partes ofrezcan fórmulas de solución. El</p>		<p>Comentarios EPS TACNA</p> <p>En general, la propuesta de modificaciones resultan ser favorables, pues aporta mayores presiones a la actuación del proceso, garantizando que su resultado sea conveniente al usuario y de menor impacto para la EPS. No obstante ello, consideramos se debió tomar en cuenta situaciones como las que detallamos a continuación, y que crean percepción de inequidad de parte del usuario:</p> <p>- Ampliar el plazo para la Audiencia de Conciliación, pues no obstante encontrarse habilitada la posibilidad de llevarse a cabo en otro estado del proceso; es la primera citación que por lo general concurre el usuario, oportunidad en la que debiera contarse con todos los elementos necesarios que permita formar un juicio de la situación presentada y proponer una solución al caso.</p>	<p>Consideramos que el plazo establecido actualmente es suficiente para contar con todas las pruebas y proponer una fórmula conciliatoria apropiada. Por ello, no se recoge el comentario.</p>

<p>cumplimiento de dicha obligación deberá constar en el acta de conciliación (Formato N° 4), debiendo consignarse los documentos que han sido explicados y puestos a la vista del reclamante.</p> <p>En caso el usuario no asistiera a la reunión de conciliación, la EPS mantendrá a su disposición la cartilla informativa sin costo.”</p>			
<p>Artículo 21.- Resolución 21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación:</p> <p>La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		<p>Comentarios SEDAPAL Esta propuesta debe se amplia para el artículo 23°.- respecto al Plazo para resolver y Notificar el recurso de Reconsideración.</p> <p>Asimismo, la notificación se realizará dentro de los diez (10) días hábiles posteriores de expedida la resolución.</p>	<p>Se acepta la propuesta relativa al plazo de notificación de las resoluciones, en razón a que el plazo de 5 días resulta corto en la práctica, especialmente en las notificaciones bajo puerta para las cuales se requiere una segunda visita.</p> <p>En ese sentido, se modifica el artículo:</p> <p>“Artículo 21.- Resolución 21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación:</p> <p>La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo.</p> <p>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.</p> <p>En cada caso, debe indicarse dentro de la resolución, el plazo para ser impugnada. Asimismo, la notificación se realizará dentro de los diez (10) días hábiles posteriores de expedida la resolución.”</p>

<p>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).</p> <p>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.(...)”</p>	<p>“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).</p> <p>En los casos de recursos de reconsideración o apelación interpuestos contra resoluciones notificadas por debajo de la puerta, el cómputo para la presentación de ambos recursos se iniciará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución impugnada. (...)”</p>	<p>Comentarios SEDAPAL De acuerdo.</p> <hr/> <p>Comentario SEDACHIMBOTE “El cambio propuesto por SUNASS, se considera que no ayuda a Generar Incentivos para que las EPS reduzcan el Tiempo de Atención de los Reclamos Comerciales (un reclamo que mas demora en atender significa perdida de liquidez de la empresa por no ser exigible el pago del monto reclamado mientras no se resuelva en ultima instancia) , ya que el PLAZO para interponer los recursos impugnatorios se contabilizaría a partir del día siguiente de vencido el PLAZO MÁXIMO (35 días hábiles) para resolver y notificar la resolución impugnada y no desde la real fecha de notificación de la Resolución (en el caso de SEDACHIMBOTE, en promedio es de 15 días hábiles). Asimismo, si tenemos en cuenta que aprox. el 80% de casos de notificación bajo puerta se debe a que el usuario, a pesar de encontrarse en su domicilio, se niega recibir la Resolución de Primera Instancia, con el fin de dilatar mas el reclamo o buscar viciar el procedimiento, éste cambio seria un INCENTIVO mas para que el usuario dilate la fecha de pago de los servicios, afectando la economía de las empresas.</p> <p>Por tanto sugerimos que la modificación debe estar orientada a que el PLAZO se contabilice desde la fecha de la notificación bajo puerta, entendiendo que la EPS al regresar por segunda vez, ya le esta dando una oportunidad al usuario reclamante para que tome conocimiento de la resolución de su reclamo, tal como también esta regulado en las demás normas procedimentales o procesales de aplicación supletoria.”</p> <hr/> <p>Comentarios EPSEL ES CONFORME las disposiciones referentes a la notificación bajo puerta deben hacerse extensivas también al Recurso de Reconsideración.</p>	<p>Tanto el Recurso de Apelación como el Recurso de Reconsideración son recursos administrativos los cuales al tener la misma naturaleza jurídica de ser recursos impugnatorios, deben contar con similares reglas para su interposición, notificación y resolución.</p> <p>Por tanto, las disposiciones referentes a la notificación bajo puerta deben hacerse extensivas también al Recurso de Reconsideración.</p> <p>En ese sentido, no se recoge la propuesta.</p>
<p>Artículo 36.- Notificaciones La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere</p>	<p>“Artículo 36°.- Notificaciones La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el</p>	<p>Comentarios SEDAPAL De acuerdo.</p>	<p>Se agradecen los comentarios.</p>

<p>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.</p> <p>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).</p>	<p>procedimiento de reclamo o solicitud de atención, en su defecto, en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama.</p> <p>En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a recibir la documentación correspondiente, se niega a brindar la información requerida o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, la EPS dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico. En estos casos, el notificador deberá suscribir la cédula, indicar su nombre y el número de su documento de identidad (Formato N° 10)."</p>	<p>Comentarios EPSEL "ES CONFORME lo propuesto en relación a suscribir el acta de notificación con la finalidad de identificar claramente a la persona que realiza la notificación bajo puerta."</p>	
<p>Disposición incorporada</p>	<p>"Disposiciones Finales "Única.- Adicionalmente a los plazos señalados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, respecto de las actuaciones procedimentales, se considerará como plazo adicional el fijado en el Cuadro General de Términos de la Distancia vigente, aprobado por el Poder Judicial, que corresponda aplicar teniendo como referencia el lugar de notificación al reclamante y la oficina de la EPS más cercana."</p>	<p>Comentarios SEDAPAL De acuerdo.</p>	<p>Se agradece el comentario.</p>
<p>Anexo 3 - MEDIOS DE PRUEBA POR RECLAMO</p> <p>B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada</p> <p>Tipo de Tarifa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de los recibos de pago reclamados. 	<p>ANEXO 3 – MEDIOS DE PRUEBA POR RECLAMO</p> <p>B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada</p> <p>Tipo de Tarifa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de los recibos de pago reclamados. - Informe de incidencias ocurridas durante la <p>Responsable: Reclamante</p>	<p>Comentarios SEDAPAL <u>Propuesta</u></p> <p>B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada</p> <p>Tipo de Tarifa:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre el tipo y número de unidades de uso sobre las cuales ha venido siendo facturada la 	<p>Se acepta la propuesta por considerar que la información será de ayuda para resolver este tipo de reclamos.</p>

<p>Responsable: Reclamante</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda. <p>Responsable: EPS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspección interna, en la cual se detallará la actividad que se desarrolla en el predio y la ubicación de los puntos de agua y desagüe. <p>Responsable: EPS</p>	<p>facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.</p> <p>Responsable: EPS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe que contenga el tipo y número de unidades de uso sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los 6 periodos anteriores al periodo o periodos reclamados. <p>Responsable: EPS</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: EPS” 	<p>conexión en los seis (6) periodos anteriores al mes periodo o meses periodos reclamados.</p> <p>Responsable: EPS</p> <p>(...)</p> <p>En todos aquellos casos en los que se solicite como medio de prueba copia de recibos reclamados a cargo del reclamante, la EPS deberá adjuntarlos al expediente sólo en caso que en la presentación del reclamo el reclamante no adjunte dichas copias y siempre que indique con precisión el periodo reclamado.</p>	
--	---	---	--