

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

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