

# **REGLAMENTO DE RECLAMOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL**

## **ÍNDICE**

### **TÍTULO PRIMERO**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1.- Objeto
- Artículo 2.- Ámbito de aplicación
- Artículo 3.- Principios rectores
- Artículo 4.- Enfoque intercultural
- Artículo 5.- Definiciones
- Artículo 6.- Tipos de Reclamos

### **TÍTULO SEGUNDO**

#### **SISTEMA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS**

- Artículo 7.- Sistema de solución de Reclamos

#### **CAPÍTULO 1 - ETAPA PREVIA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

- Artículo 8.- Atención del Reclamo en la Etapa Previa
- Artículo 9.- Medios de presentación
- Artículo 10.- Sujeto que puede presentar el Reclamo
- Artículo 11.- Representación

#### **CAPÍTULO 2 - PRIMERA INSTANCIA DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO**

- Artículo 12.- Inicio de la primera instancia
- Artículo 13.- Órganos competentes en primera y segunda instancia
- Artículo 14.- Inspección
- Artículo 15.- Otros medios de prueba
- Artículo 16.- Acuerdo de partes
- Artículo 17.- Resolución de primera instancia
- Artículo 18.- Efectos de la falta de pronunciamiento dentro del plazo
- Artículo 19.- Conclusión del procedimiento por desistimiento del Reclamante
- Artículo 20.- Participación de instituciones públicas y otras
- Artículo 21.- Quejas por defecto de tramitación en primera instancia
- Artículo 22.- Recursos administrativos

#### **CAPÍTULO 3 - SEGUNDA INSTANCIA DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO**

- Artículo 23.- Actos previos a la Resolución
- Artículo 24.- Fijación de domicilio
- Artículo 25.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia
- Artículo 26.- Silencio Administrativo Negativo

Artículo 27.- Custodia de Expedientes

### **TÍTULO TERCERO**

#### **GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL RECLAMANTE**

Artículo 28.- Acceso a información

Artículo 29.- Prohibición de condicionar la atención del Reclamo

Artículo 30.- Prohibición de cierre de los servicios durante el Reclamo

Artículo 31.- Pagos efectuados en exceso

Artículo 32.- Constancia de la presentación de documentos

Artículo 33.- Notificaciones en segunda instancia

Artículo 34.- Notificación electrónica o a través de casilla electrónica

Artículo 35.- Rectificación de resoluciones

Artículo 36.- Gratuidad del procedimiento de Reclamo

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

Primera.- Plazos de Término de la Distancia

Segunda.- Asistencia técnica de la Sunass

Tercera.- Recursos para la Implementación del Expediente

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

Primera.- Función de solución de reclamos en segunda instancia

Segunda.- Reclamos iniciados antes de la vigencia del reglamento

Tercera.- Aprobación de la cartilla informativa y manual de uso del Reglamento

#### **ANEXOS**

Anexo 1 – Tipología y plazos máximos para la solución de Reclamos

Anexo 2 – Modelo de expediente de Reclamo

Anexo 3 – Cédula de notificación

Anexo 4 – Flujograma del sistema de solución de Reclamos

# REGLAMENTO DE RECLAMOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL

## TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular la atención de reclamos en la prestación de los servicios de saneamiento brindados por las organizaciones comunales en el ámbito rural.

### Artículo 2.- Ámbito de aplicación

2.1 El presente reglamento es de aplicación obligatoria a:

- a) Organizaciones comunales (OC)
- b) Asociados, usuarios y solicitantes.
- c) Áreas Técnicas Municipales (ATM).
- d) El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass).

2.2 Los reclamos que se rigen bajo el presente reglamento son aquellos que afectan únicamente a una conexión domiciliaria.

### Artículo 3.- Principios rectores

Los principios que guían el desarrollo de los procedimientos de atención de reclamos son:

- a) Buena fe: Todas las personas que participan del procedimiento de atención de reclamos se guían por el respeto mutuo, colaboración y buena fe.
- b) Eficacia: El procedimiento de atención de reclamos incorpora elementos de resolución de conflictos locales con la finalidad de implementar los canales adecuados de diálogo para lograr la adecuada y pronta atención del reclamante.
- c) Flexibilidad: La coordinación y articulación debe desarrollarse mediante procedimientos apropiados al tipo de actuación que se deba realizar, así como tomando en cuenta las circunstancias y características especiales de los y las reclamantes. Ello con la finalidad de lograr su adecuada atención.
- d) Igualdad y no discriminación: Se prohíbe toda forma de discriminación, entendiéndose por discriminación, cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas. Asimismo, en atención a este principio se busca garantizar la igualdad entre hombres y mujeres y que, en caso existan desventajas para alguna persona, se puedan establecer las medidas necesarias para compensarlas.

Los principios establecidos en el Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) y en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor pueden ser invocados en la atención de los reclamos en el ámbito rural, sin perjuicio de otros principios que resulten aplicables.

#### **Artículo 4.- Enfoque intercultural**

Durante los procedimientos de atención de reclamos se valora e incorpora las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales con la finalidad de brindar un servicio con pertinencia cultural. Entre otros aspectos, implica que el Reclamante pueda ser atendido en su lengua originaria, en cumplimiento de la normativa en materia de lenguas originarias, en caso corresponda.

#### **Artículo 5.- Definiciones**

Adicionalmente a las definiciones establecidas en el artículo 4 del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA (en adelante, TUO del Reglamento de la Ley Marco), y el artículo 4 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2020-SUNASS-CD (en adelante, RCAR), y a efectos de la aplicación del presente reglamento, se consideran a las siguientes definiciones:

- a) Acta de Inspección: Documento en el que se registra la información de la inspección realizada al predio materia de reclamo, según lo establecido en el Anexo 2 del presente reglamento.
- b) Autoridad Decisora en Segunda Instancia: ATM de la municipalidad correspondiente en la que se encuentra ubicado el centro poblado al que la OC presta los servicios de saneamiento o el TRASS, en cuanto asuma sus funciones, de conformidad con lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente reglamento.
- c) Expediente: Conjunto de documentos relativos al procedimiento de atención de reclamos en el que se debe consignar toda la información sobre las actuaciones del procedimiento, conforme con lo establecido en el Anexo 2 del presente reglamento, según el orden cronológico. Se debe formar un Expediente por cada procedimiento de atención de reclamos.
- d) Formato de Reclamo: Documento en el que se registra la información mínima sobre el reclamo, según el Anexo 2 contenido en el presente reglamento.
- e) Libro Padrón de asociados: Libro de la OC que registra la inscripción de los asociados que tienen una conexión domiciliaria a través de la cual la OC brinda el servicio.
- f) Presidente de la OC: Presidente del Consejo Directivo de la OC.
- g) Queja: Remedio procedimental que el Reclamante puede interponer con la finalidad de que se corrija un defecto de tramitación en el que se haya incurrido durante el procedimiento de atención de reclamos.
- h) Reclamo: Acción del asociado, usuario o solicitante con la finalidad de obtener una solución respecto de cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios de saneamiento que afecte a su conexión domiciliaria.
- i) Reclamante: Es la persona que presenta un Reclamo.
- j) Resolución en Primera Instancia: Acto administrativo emitido por el Presidente de la OC, que contiene el detalle de la decisión adoptada sobre el Reclamo. Debe contener la información detallada en el Formato de Resolución en Primera Instancia que figura en el Anexo 2 del presente reglamento.
- k) Resolutor de Quejas: Persona designada por la Asamblea de la OC para resolver las quejas.
- l) Responsable de la OC: Presidente de la OC o persona elegida por este para la realización de alguna actuación específica en el procedimiento de atención de reclamos, cuya designación consta en las actas de la Asamblea de la OC.

### **Artículo 6.- Tipos de Reclamos**

Los tipos de Reclamo en la prestación de los servicios de saneamiento están detallados en el Anexo 1 del presente reglamento.

## **TÍTULO SEGUNDO SISTEMA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS**

### **Artículo 7.- Sistema de solución de Reclamos**

El sistema de solución de Reclamos consta de tres etapas.

- a) Etapa previa: etapa que busca dar solución a los Reclamos conforme a los usos y costumbres y los documentos de gestión de la OC.
- b) Primera instancia: etapa que atiende los Reclamos que no fueron resueltos en la Etapa Previa o cuando el Reclamante no está conforme con la solución otorgada por la OC en dicha etapa.
- c) Segunda instancia: etapa que atiende los Reclamos cuando el Reclamante no está conforme con lo resuelto en la primera instancia. Se inicia cuando el Reclamante presenta un recurso de apelación, consignando la información establecida en el Formato de Recurso de Apelación contenido en el Anexo 2 del presente reglamento.

## **CAPÍTULO 1 ETAPA PREVIA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

### **Artículo 8.- Atención del Reclamo en la Etapa Previa**

8.1 Durante la Etapa Previa, la OC lleva a cabo coordinaciones y acciones destinadas a dar una solución al Reclamo de acuerdo con sus usos y costumbres y sus documentos de gestión. Sin perjuicio de ello, se cumplen las siguientes formalidades:

- a) Los plazos máximos para presentar el Reclamo, así como para dar solución a este no deben ser mayores a los detallados en el Anexo 1 del presente reglamento.
- b) El Responsable de la OC registra la información mínima establecida en el Formato de Reclamo.
- c) En caso se considere que la controversia no constituye un Reclamo o esta no sea competencia de la OC, se debe dejar constancia en el Expediente sobre los motivos que sustentan esta decisión y que se informó al Reclamante al respecto.

8.2. En caso el Reclamante no esté conforme con la solución brindada o no haya recibido solución en la Etapa Previa, se continua con la tramitación del Reclamo en Primera Instancia, de acuerdo con el Capítulo 2 del presente reglamento.

8.3. La conformidad o disconformidad con la solución brindada por la OC se registra en el Formato de Reclamo, consignando la firma o huella dactilar del Reclamante y del Responsable de la OC.

### **Artículo 9.- Medios de presentación**

9.1. Los Reclamos pueden ser presentados a través de los siguientes medios:

- a) Por escrito.- El Responsable de la OC consigna la información requerida en el Formato de Reclamo e incorpora al Expediente los medios probatorios y la documentación pertinente

proporcionados por el Reclamante. El Responsable de la OC da lectura de lo consignado en el referido formato y previa conformidad del Reclamante, ambos incorporan su firma o huella dactilar, dejando constancia de la fecha y hora de presentación. El Reclamante puede solicitar obtener una fotografía del registro de su Reclamo.

- b) Por vía telefónica.- El Reclamante puede presentar un Reclamo por vía telefónica al número destinado por la OC para estos efectos, el mismo que debe ser previamente comunicado y publicitado entre los miembros de la OC, a través de los principales medios de comunicación disponibles en la localidad. En este caso, el Reclamante brinda al Responsable de la OC la información necesaria para que este registre en el Formato de Reclamo, previa lectura y conformidad de lo consignado.

9.2. El Reclamante puede adjuntar los medios probatorios que considere pertinentes, así como la documentación que sustente su Reclamo, los cuales son incorporados al Expediente.

9.3. El Responsable de la OC brinda al Reclamante, en la fecha de presentación del Reclamo, el código de reclamo respectivo, así como la información sobre las etapas, instancias y plazos del procedimiento.

#### **Artículo 10.- Sujeto que puede presentar el Reclamo**

Las siguientes personas pueden presentar un Reclamo:

- a) El asociado: Es la persona que representa a los usuarios de una propiedad o predio y que se encuentra inscrita en el Libro Padrón de asociados de la OC. Para acreditar esta condición, basta la constatación de la OC en el referido libro.
- b) Cualquier usuario del servicio que haya sido afectado, debiendo acreditarse tal condición con la constancia de posesión, documento de alquiler o cesión de uso, u otro documento que sirva para tal fin. En caso de no contar con algún documento que lo sustente, la OC puede constatarlo.
- c) El Solicitante, indicando el número de su solicitud de acceso o copia del documento que acredite su presentación.

Además, puede presentar un Reclamo cualquier habitante del predio afectado. Para acreditar esta condición la persona no requiere presentar documentación alguna, bastando la constatación de la OC.

#### **Artículo 11.- Representación**

El Reclamante puede designar un representante para iniciar el procedimiento de atención de reclamo, así como para realizar cualquier actuación. En este caso, se aplican las siguientes pautas:

1. El representante puede ser una persona natural o jurídica.
2. Para el seguir el trámite del procedimiento de atención de reclamo se requiere poder general. El poder general se formaliza con la indicación expresa en el Formato de Reclamo.
3. Para el desistimiento, acuerdo de partes o el cobro de dinero, se requiere un poder especial, debiendo consignarse el encargo específico que tiene el representante. Se formaliza mediante una carta firmada ante el teniente gobernador, juez de paz, notario u otro servidor autorizado o mediante declaración presencial del Reclamante ante el Responsable de la OC.

4. El poder tiene validez únicamente para el procedimiento de atención de reclamo para el cual fue otorgado, salvo que en dicho documento se señale lo contrario.

## **CAPÍTULO 2**

### **PRIMERA INSTANCIA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMO**

#### **Artículo 12.- Inicio de la primera instancia**

La primera instancia se inicia al día siguiente de cumplido el plazo para resolver la Etapa Previa previsto en el Anexo 1 del presente reglamento, en aquellos casos en los que el Reclamante declare no estar conforme con solución brindada o no haber recibido solución a su Reclamo, de acuerdo con lo señalado en el ítem V del Formato de Reclamo.

#### **Artículo 13.- Órganos competentes en primera y segunda instancia**

Los órganos competentes para resolver los reclamos en primera y segunda instancia son los siguientes:

- a) En primera instancia, la OC a través del Presidente de la OC, quien debe dar cuenta de la decisión adoptada al Consejo Directivo de la OC.
- b) En segunda instancia, la Autoridad Decisora en Segunda Instancia.

#### **Artículo 14.- Inspección**

14.1 La inspección es un medio de prueba en el procedimiento de atención de reclamos que consiste en una visita al predio del Reclamante con la finalidad de verificar el estado de la conexión domiciliaria y los puntos de agua del interior del predio materia de Reclamo. Esta es realizada por la persona designada por el Responsable de la OC debidamente capacitada para ello.

14.2. El Responsable de la OC debe acordar con el Reclamante el día y el rango de horas en que se realizará la inspección. Asimismo, le informa el nombre de la persona a cargo de esta.

14.3. La información y los resultados de la inspección son registrados en el Acta de Inspección, conforme con el Anexo 2. Excepcionalmente, la inspección puede ser reprogramada por acuerdo entre la OC y el Reclamante, debiendo dejarse constancia de este hecho en el acta.

14.3. Si la inspección se realiza en un horario distinto al acordado, con presencia del Reclamante o su representante debidamente acreditado, dicha inspección queda validada. En caso contrario, es inválida.

14.4. En caso el Reclamante o su representante no se encuentren presentes en el predio en el horario acordado, la persona a cargo de la inspección puede realizarla válidamente, debiendo dejar constancia de este hecho en el Acta de Inspección, consignando su firma.

#### **Artículo 15.- Otros medios de prueba**

15.1. La OC y el Reclamante pueden ofrecer o solicitar la actuación de otros medios probatorios, siempre que sean pertinentes y factibles técnicamente.

15.2. En caso la prueba indicada en el párrafo anterior sea ofrecida por el Reclamante, el costo es asumido por este.

### **Artículo 16.- Acuerdo de partes**

El Reclamante y el Presidente de la OC pueden llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento, debiéndose dejar constancia de este hecho en el Expediente. En este caso, el procedimiento concluye respecto del extremo o extremos materia de acuerdo.

### **Artículo 17.- Resolución de primera instancia**

17.1. El Presidente de la OC emite la Resolución en Primera Instancia en el plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de inicio de la Primera Instancia, según lo dispuesto en el artículo 12 del presente reglamento, en la que se pronuncia sobre cada uno de los aspectos materia de Reclamo, precisando las razones de la decisión adoptada, debiendo sustentarse en las pruebas actuadas. Esta resolución se elabora conforme con el contenido mínimo señalado en el Formato "Resolución de Primera Instancia" contenido en el Anexo 2 del presente reglamento.

17.2. La Resolución de Primera Instancia es puesta en conocimiento del Reclamante en el plazo máximo de cinco días hábiles de emitida, debiéndose dejar constancia en la parte inferior de esta de la declaración del Reclamante de haber tomado conocimiento sobre lo siguiente:

- a) La fecha y hora en la que el Reclamante tomó conocimiento de la integridad de lo resuelto.
- b) Que el Reclamante cuenta con un plazo máximo de 15 días hábiles para presentar su recurso de reconsideración o de apelación.

### **Artículo 18.- Efectos de la falta de pronunciamiento dentro del plazo**

18.1. El Reclamante puede considerar como fundado su Reclamo en caso haya transcurrido el plazo máximo establecido en el párrafo 17.1 del artículo 17 del presente reglamento sin que el Presidente de la OC haya emitido pronunciamiento sobre su Reclamo, en su totalidad o en algún extremo o dicho pronunciamiento no le haya sido puesto en conocimiento en el plazo indicado en el párrafo 17.2 del artículo 17 del presente reglamento.

18.2. Si la falta de pronunciamiento es parcial, se considera fundado el Reclamo únicamente respecto del extremo o extremos omitidos.

18.3. En los supuestos señalados en los párrafos 18.1 y 18.2, se exceptúan los casos en los que el Reclamo haya sido presentado fuera del plazo máximo, este no sea de competencia de la OC y siempre que no se contravenga lo establecido en el RCAR, los Estatutos de la OC u otra norma aplicable

### **Artículo 19.- Conclusión del procedimiento por desistimiento del Reclamante**

El Reclamante puede desistirse de su Reclamo total o parcialmente, en cualquier momento del procedimiento. Para ello, el Reclamante o su representante deja expresa constancia en el Expediente, incorporando su firma o huella dactilar, en cuyo caso, el procedimiento concluye en el extremo o extremos materia de desistimiento. El Reclamante no puede volver a presentar un Reclamo por los mismos conceptos y montos que fueron materia de desistimiento.

### **Artículo 20.- Participación de instituciones públicas y otras**

El Presidente de la OC puede solicitar asesoría técnica a la Sunass, entre otras entidades con legitimidad, para la evaluación de pruebas.



## **Artículo 21.- Quejas por defecto de tramitación en Primera Instancia**

21.1. El Reclamante puede presentar una Queja ante el Resolutor de Quejas por defectos en la tramitación de su Reclamo, según el Formato de Queja contenido en el Anexo 2, en cualquier momento. Su presentación no suspende la tramitación del Reclamo.

21.2. El Resolutor de Quejas soluciona el defecto de tramitación en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir de la fecha en la que se recibió la Queja.

## **Artículo 22.- Recursos administrativos**

22.1. El Reclamante puede cuestionar el resultado del Reclamo presentando el recurso de reconsideración o apelación, en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que tomó conocimiento de la Resolución de Primera Instancia emitida por el Presidente de la OC.

22.2 El recurso de reconsideración es opcional y se presenta ante el Presidente de la OC. El Reclamante debe adjuntar una nueva prueba, consignando la información establecida en el Formato de Recurso de Reconsideración contenido en el Anexo 2 del presente reglamento.

22.3 El Presidente de la OC resuelve el recurso de reconsideración en un plazo no mayor a 30 días hábiles de presentado a través de un pronunciamiento que debe consignar la información mínima contenida en el Formato de Resolución que resuelve la Reconsideración contenido en el Anexo 2 del presente reglamento.

22.4 El recurso de apelación se presenta ante la OC consignando la información del Formato de Apelación contenido en el Anexo 2 del presente reglamento y se sustenta en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho y es resuelto por la Autoridad Decisora en Segunda Instancia en el plazo máximo de 30 días hábiles.

22.5 El Responsable de la OC remite el Expediente a la Autoridad Decisora en Segunda Instancia en el plazo máximo de 10 días hábiles más el término de la distancia.

22.6 En caso de que la apelación sea presentada ante la OC pero esta no se encuentre en la capacidad de trasladar el Expediente a la Autoridad Decisora en Segunda Instancia, el Responsable de la OC, como máximo el día siguiente de recibido el expediente, solicita el apoyo a la ATM para que, en el marco de su función de asistencia técnica a las OC, traslade el expediente en el plazo máximo de 15 días hábiles más el término de la distancia, según se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

a) En caso la Autoridad Decisora en Segunda Instancia sea la ATM, el Responsable de la OC solicita a la ATM que recoja el Expediente y lo traslade a su propia sede.

b) Una vez que el TRASS asuma funciones como Autoridad Decisora en Segunda Instancia, el Responsable de la OC solicita a la ATM que recoja el expediente y lo traslade a la oficina más cercana de la Sunass.

## CAPÍTULO 3

### SEGUNDA INSTANCIA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMO

#### **Artículo 23.- Actos previos a la Resolución**

23.1 Antes de resolver en segunda instancia, el Reclamante o la Autoridad Decisora en Segunda Instancia pueden ofrecer o requerir la realización de pruebas adicionales, las cuales quedan supeditadas a la pertinencia y posibilidad técnica. En caso el Reclamante haya ofrecido la prueba, el costo es asumido por este.

23.2 En caso la Autoridad Decisora en Segunda Instancia sea la ATM, esta puede solicitar a la Sunass asistencia técnica especializada para resolver la apelación.

#### **Artículo 24.- Fijación de domicilio**

24.1. La OC fija un domicilio para que la Autoridad Decisora en Segunda Instancia le notifique la resolución emitida y efectúe la devolución del Expediente.

24.2. El Reclamante puede señalar la dirección del lugar donde desea ser notificado. En su defecto, se considera como domicilio aquel en el que se encuentra ubicada la conexión domiciliaria.

#### **Artículo 25.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia**

25.1. La resolución de segunda instancia debe expedirse dentro de los 30 días hábiles siguientes de presentado el recurso de apelación. Cuando la complejidad del caso lo amerite, la Autoridad Decisora en Segunda Instancia puede considerar una prórroga de hasta veinte (20) días hábiles.

25.2. La notificación debe realizarse dentro de los cinco días hábiles posteriores de expedida la resolución.

#### **Artículo 26.- Silencio Administrativo Negativo**

En la segunda instancia del procedimiento de atención de reclamos corresponde la aplicación del silencio administrativo negativo, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el TULO de la LPAG.

#### **Artículo 27.- Custodia de Expedientes**

Luego de notificada la resolución respectiva, la instancia correspondiente de la Autoridad Decisora en Segunda Instancia debe custodiar los expedientes hasta por tres meses.

## TÍTULO TERCERO GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL RECLAMANTE

#### **Artículo 28.- Acceso a información**

El Reclamante tiene derecho a acceder al Expediente en cualquier estado del procedimiento, pudiendo recabar fotografías o las copias que considere pertinentes.

#### **Artículo 29.- Prohibición de condicionar la atención del Reclamo**

La OC no puede condicionar la atención de un Reclamo al pago previo de los conceptos reclamados.

### **Artículo 30.- Prohibición de cierre de los servicios durante el Reclamo**

Ninguna OC puede efectuar el cierre de los servicios de saneamiento por la falta de pago de los montos y conceptos reclamados.

### **Artículo 31.- Pagos efectuados en exceso**

31.1. En caso corresponda, el Reclamante puede solicitar la devolución de pagos en exceso, dentro del plazo de dos años contados desde la fecha de vencimiento del plazo para pagar la cuota familiar.

31.2. El monto que se origine se compensa conforme con los mecanismos que acuerden la OC y el Reclamante en efectivo o de acuerdo a sus usos y costumbres.

### **Artículo 32.- Constancia de la presentación de documentos**

Como constancia de recepción de todo documento, se firma el cargo o se permite tomar una fotografía.

### **Artículo 33.- Notificaciones en segunda instancia**

33.1 La notificación se efectúa conforme con las disposiciones contenidas en el artículo 21 del TUO de la LPAG.

33.2 La notificación personal puede ser efectuada a través de la ATM o de cualquier autoridad política del lugar en el que se encuentra ubicada la OC, de conformidad con lo señalado en el párrafo 18.2 del artículo 18 del TUO de la LPAG, manteniendo la Autoridad Decisora en Segunda Instancia la responsabilidad respecto a la efectividad de la notificación.

#### **33.3 Notificación bajo puerta**

La Autoridad Decisora en Segunda Instancia puede realizar la notificación bajo puerta, según lo establecido en el párrafo 21.5 del artículo 25 del TUO de la LPAG consignando la información contenida en el Formato Cédula de Notificación contenido en el Anexo 3 del presente reglamento.

33.4. Las notificaciones deben efectuarse en días hábiles de lunes a viernes, entre las siete de la mañana y siete de la noche.

### **Artículo 34.- Notificación electrónica o a través de casilla electrónica**

34.1 En caso se opte por realizar la notificación electrónica, esta se efectúa conforme con el párrafo 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG y la normativa sobre la materia.

34.2 La Autoridad Decisora en Segunda Instancia puede enviar a los números de teléfono móvil indicados por la OC y el Reclamante, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar otros mecanismos adicionales, para alertar sobre la notificación realizada. El uso de estos mecanismos no reemplaza las modalidades de notificación, ni altera la validez o eficacia del acto notificado.

### **Artículo 35.- Rectificación de resoluciones**

La rectificación de errores materiales o aritméticos en los que se haya incurrido en la resolución se realiza conforme con las disposiciones establecidas en el TUO de la LPAG.

### **Artículo 36.- Gratuidad del procedimiento de Reclamo**

Los procedimientos de atención de reclamos son gratuitos, salvo lo dispuesto en el párrafo 15.2 del artículo 15 del presente Reglamento o se requiera recabar copias de todo o parte del expediente.

## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

### **PRIMERA.- Plazos de Término de la Distancia**

Adicionalmente, a los plazos señalados en el presente reglamento, se considera 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 domicilio del Reclamante, la OC y las oficinas de la Autoridad Decisora en Segunda Instancia.

### **SEGUNDA.- Asistencia técnica de la Sunass**

La Sunass brinda asistencia técnica a las OC y a las ATM sobre la normativa en materia de solución de reclamos de usuarios de los servicios de saneamiento.

### **TERCERA.- Recursos para la Implementación del Expediente**

Las ATM, en ejercicio de sus funciones de asistencia y capacitación técnica a las OC hará la entrega de las copias que resulten necesarias del Formato de Reclamo, así como de los recursos que resulten necesarios para su implementación, de manera periódica y según los requerimientos de la OC. Además, las instruye en el uso y llenado de la información.

## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

### **PRIMERA.- Función de solución de reclamos en segunda instancia**

Las ATM resuelven los Reclamos en segunda instancia hasta que la Sunass asuma sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en la Quinta Disposición Complementaria Transitoria, de TUO de la Ley Marco y el párrafo 118.2 del artículo 118 del TUO del Reglamento de la Ley Marco.

### **SEGUNDA.- Reclamos iniciados antes de la vigencia del reglamento**

Los Reclamos iniciados antes de la vigencia del presente reglamento continúan su trámite según las normas con las cuales se iniciaron.

### **TERCERA.- Aprobación de la Cartilla informativa y Manual de uso del reglamento**

En un plazo no mayor a noventa días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha de publicación del presente reglamento, la Gerencia General de la Sunass aprueba el manual de uso del Reglamento de Reclamos en la Prestación de los Servicios de Saneamiento de las Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural con la finalidad de facilitar su comprensión y análisis por parte de las ATM, las OC y los Reclamantes, así como una cartilla informativa que contiene información relativa al procedimiento de atención de reclamos, tales como: plazos, instancias, recursos, derechos y deberes, entre otros.

Asimismo, en un plazo no mayor a noventa días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha de publicación del referido manual y la cartilla informativa, la Gerencia General aprueba

las versiones de dichos documentos y del presente reglamento en las lenguas originarias que corresponda, según lo dispuesto en la normativa de la materia. La Sunass y la ATM difunden en su respectivo portal institucional y en su local institucional el contenido del referido manual de uso y de la cartilla informativa.

La OC difunde el referido manual, así como el Flujograma del sistema de solución de reclamo, contenido en el Anexo 4 del presente reglamento, en el local comunal que utilice para celebrar las reuniones de la Asamblea General o a través de los medios de comunicación más eficientes; asimismo, pone a disposición de los usuarios la cartilla informativa sobre el procedimiento de atención de reclamos

**ANEXO 1**  
**TIPOLOGIA Y PLAZOS MÁXIMOS PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS**

<b>I. RECLAMOS TIPO 1</b>						
DESCRIPCIÓN	PLAZO PARA PRESENTAR EL RECLAMO (INICIO DE LA ETAPA PREVIA)	PLAZO PARA RESOLVER (ETAPA PREVIA)	PLAZO PARA RESOLVER (PRIMERA INSTANCIA)			
<b>A. CATEGORÍA APLICADA AL USUARIO</b>						
1. El usuario o asociado considera que la categoría de usuario en la que se le ha incluido no le corresponde.	2 meses, contados a partir del día siguiente de la fecha máxima para el pago de la cuota familiar.	10 días calendario	30 días posteriores a la fecha de presentación			
<b>B. OTROS CONCEPTOS QUE QUIEREN SER COBRADOS AL USUARIO</b>						
1. Conceptos emitidos: el usuario o asociado considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser cobrados.						
<b>C. FORMA DEL CÁLCULO DEL MONTO Y EL NIVEL DE CONSUMO</b>						
1. Consumo medido (usuarios o asociado que cuentan con micromedición): El usuario o asociado considera que: (i) la forma de cálculo del monto no es aplicable, o (ii) se ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.						
2. Promedio de volúmenes medidos: El usuario o asociado considera que (i) la forma de cálculo del monto no es aplicable, o (ii) el monto facturado está mal calculado.						
3. Consumo no realizado por servicio cerrado solicitado antes de que la Asamblea General fije el valor de la cuota familiar.						
4. Consumo atribuible a otro usuario o asociado (usuarios o asociados que cuentan con micromedición).						
5. Pago no procesado: el usuario o asociado ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la OC se lo cobra nuevamente						
<b>II. RECLAMOS TIPO 2</b>						
DESCRIPCIÓN	PLAZO PARA PRESENTAR EL RECLAMO (INICIO DE LA ETAPA PREVIA)	PLAZO PARA RESOLVER (ETAPA PREVIA)	PLAZO PARA RESOLVER (PRIMERA INSTANCIA)			
<b>A. RELATIVOS AL ACCESO AL SERVICIO</b>						
1. No se admite su inscripción en el Padrón de asociados.	2 meses, contados a partir de ocurrido el hecho que amerita el reclamo.	2 días calendario	A partir del día siguiente de cumplido el plazo hasta 30 días hábiles			
2. No se admite a trámite la solicitud.						
3. La instalación de la conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo acordado.						
4. Otros relativos al cumplimiento de los derechos de los usuarios relacionados con el acceso a los servicios de saneamiento.						
<b>B. RELATIVOS A LA MEDICIÓN</b>						
1. Reemplazo del medidor no se ha realizado en el plazo establecido en el numeral 3 del párrafo 18.6 del artículo 18 del Reglamento de Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural.	2 meses, contados a partir de ocurrido el hecho que amerita el reclamo.	2 días calendario	A partir del día siguiente de cumplido el plazo hasta 30 días hábiles			
2. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario o asociado.		1 día calendario	A partir del día siguiente de cumplido el plazo hasta 30 días hábiles			
<b>C. RELATIVOS A CORTES INDEBIDOS</b>						
1. El cierre o corte del servicio ha sido realizado sin causa justificada.	2 meses, contados a partir de ocurrido el hecho que amerita el reclamo.	1 día calendario	A partir del día siguiente hasta 30 días hábiles			
2. La reapertura de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido a pesar de cesar la causa de cierre						
<b>D. FALTA DE ENTREGA DE RECIBO</b>						
1. No se hizo entrega de recibo por pago efectuado.	2 meses, contados a partir de ocurrido el hecho que amerita el reclamo.	Inmediato	A partir del día siguiente de cumplido el plazo hasta 30 días hábiles			

III. RECLAMOS TIPO 3			
DESCRIPCIÓN	PLAZO PARA PRESENTAR EL RECLAMO (INICIO DE LA ETAPA PREVIA)	PLAZO PARA RESOLVER (ETAPA PREVIA)	PLAZO PARA RESOLVER (PRIMERA INSTANCIA)
<b>A. FILTRACIONES</b>			
1. Filtraciones de aguas externas hacia el predio.	10 días hábiles de ocurrido el hecho que amerita el reclamo	5 días calendario	A partir del día siguiente de cumplido el plazo hasta 30 días hábiles
<b>B. EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE</b>			
1. Fugas en la conexión domiciliaria	10 días hábiles de ocurrido el hecho que amerita el reclamo	1 día calendario	A partir del día siguiente de cumplido el plazo hasta 30 días hábiles
2. Negativa de la OC a realizar el mantenimiento por deterioro o daño de la conexión domiciliaria.		2 días calendario	
3. Negativa de la OC a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.			
<b>C. EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO</b>			
1. Atoro en la conexión de alcantarillado	10 días hábiles de ocurrido el hecho que amerita el reclamo	1 día calendario	A partir del día siguiente de cumplido el plazo hasta 30 días hábiles
2. Negativa de la OC a realizar mantenimiento por deterioro o daño de conexión domiciliaria.		2 días calendario	A partir del día siguiente de cumplido el plazo hasta 30 días hábiles

**ANEXO 2  
MODELO DE EXPEDIENTE DE RECLAMO**

**1. FORMATO DE RECLAMO**

N° DE RECLAMO: \_\_\_\_\_  
 CONEXIÓN N°: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_

MEDIO DE PRESENTACIÓN:  
 \_\_\_ POR ESCRITO  
 \_\_\_ POR TELÉFONO

**I. DATOS DEL RECLAMANTE:**

1. NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE:  
\_\_\_\_\_
2. N° DE DNI: \_\_\_\_\_
3. DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. TELÉFONO: \_\_\_\_\_

**II. LLENAR SOLO SI DESIGNA A UN REPRESENTANTE**

1. NOMBRE Y APELLIDOS DE REPRESENTANTE:  
\_\_\_\_\_
2. N° DNI: \_\_\_\_\_
3. DIRECCIÓN DEL REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. TELÉFONO: \_\_\_\_\_

**III. DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO:**

(Marque con una X el tipo de reclamo y mes, de corresponder)

Tipo 1											Tipo 2	Tipo 3	
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		

Validación de la materia reclamada: El Responsable de la OC reconoce que dio lectura a la materia reclamada y que esta fue validada por el Reclamante.

Firma: Responsable de la OC

**IV. ACCIONES REALIZADAS PARA DAR ATENCIÓN DEL RECLAMO EN LA ETAPA PREVIA:**

El Reclamante declara que fue informado sobre el código asignado a su reclamo, así como sobre las etapas, instancias y plazos del procedimiento. Marcar con una X ( )

Nombre y Firma y/o Huella digital  
Reclamante o representante

Nombre y firma y/o Huella digital  
Presidente de la OC o del Responsable de la OC (\*)

**V. CONFORMIDAD CON LA SOLUCIÓN DEL RECLAMO EN LA ETAPA PREVIA**

Con fecha \_\_\_\_\_, yo \_\_\_\_ (Nombre del reclamante o representante) \_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ declaro:  
 (Marcar con aspa el que corresponde)  
 \_\_\_ estar conforme con la solución      \_\_\_ no estar conforme con la solución o no ha recibido esta

PUNTOS ACORDADOS:

(\*) Los puntos acordados deben ser ejecutados en los plazos máximos previstos en el Anexo 1 del Reglamento de Reclamos en la prestación de los servicios de saneamiento de las Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural.

SI LA RESPUESTA ES QUE NO ESTÁ CONFORME O NO HA RECIBIDO SOLUCIÓN AL RECLAMO EN LA ETAPA PREVIA, INDIQUE LOS MOTIVOS, A EFECTOS DE QUE SE INICIE LA PRIMERA INSTANCIA:

- Solo en caso de no estar conforme, continúa con el procedimiento en primera instancia.

Nombre y Firma y/o Huella digital  
Reclamante o representante

Nombre y firma y/o Huella digital  
Presidente de la OC o del Responsable de la OC (\*)

(\*) El Responsable de la OC declara que fue designado por el Presidente de la OC con fecha \_\_\_\_\_ según consta en actas de la Asamblea de la OC.



## 2. ACTA DE INSPECCIÓN

RECLAMO N° \_\_\_\_\_  
CONEXIÓN N° \_\_\_\_\_  
FECHA: \_\_\_\_\_

I. FECHA Y HORA: \_\_\_\_\_

II. DATOS DE LA PERSONA A CARGO DE LA INSPECCIÓN:

- a) Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_
- b) DNI: \_\_\_\_\_

III. DATOS DE LA PERSONA QUE ESTUVO PRESENTE EN LA INSPECCIÓN:

- a) Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_
- b) DNI: \_\_\_\_\_
- c) Vínculo con el reclamante: \_\_\_\_\_

IV. OBSERVACIONES:

---

---

---

**Nombre y Firma y/o Huella digital  
Reclamante o representante**

**Nombre y firma y/o Huella digital  
del Responsable de la OC (\*)**

(\*) El Responsable de la OC declara que fue designado por el Presidente de la OC con fecha \_\_\_\_\_ según consta en actas de la Asamblea de la OC.

### 3. RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

RECLAMO N° \_\_\_\_\_  
CONEXIÓN N° \_\_\_\_\_  
RECLAMANTE: (NOMBRE DEL RECLAMANTE)

(LUGAR Y FECHA EN LA QUE SE EXPIDE LA RESOLUCIÓN)

**DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO Y DETALLE DE LOS MEDIOS PROBATORIOS ACTUADOS**

**SUSTENTO DE LA DECISIÓN**

**INDICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE EL RECLAMO (FUNDADO, INFUNDADO,)**

\_\_\_\_\_  
**(Nombre y firma del Presidente de la  
Organización Comunal)  
PRESIDENTE DE LA ORGANIZACIÓN COMUNAL**

Con fecha \_\_\_\_\_ YO, (NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE) HE TOMADO CONOCIMIENTO DEL CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN N° \_\_\_\_\_ CORRESPONDIENTE AL RECLAMO CON CÓDIGO N° \_\_\_\_\_, ASÍ COMO DE LA POSIBILIDAD DE PRESENTAR EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN EN EL PLAZO DE 15 DÍAS HÁBILES.

\_\_\_\_\_  
**Firma y/o Huella digital de la persona que recibe el  
documento  
Nombre y apellidos  
DNI N°**

\_\_\_\_\_  
**Firma del Responsable de la OC (\*)  
Nombre y apellidos  
DNI N°**

(\*) El Responsable de la OC declara que fue designado por el Presidente de la OC con fecha \_\_\_\_\_ según consta en actas de la Asamblea de la OC.

**4. RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

RECLAMO N° \_\_\_\_\_  
CONEXIÓN N° \_\_\_\_\_  
FECHA: \_\_\_\_\_

**I. DATOS DEL RECLAMANTE:**

1. NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE: \_\_\_\_\_
2. N° DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_
3. DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_
4. TELÉFONO: \_\_\_\_\_

**II. LLENAR SOLO SI DESIGNA A UN REPRESENTANTE**

1. NOMBRE Y APELLIDOS DE REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_
2. N° DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_
3. DIRECCIÓN DEL REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_
4. TELÉFONO: \_\_\_\_\_

**III. DESCRIPCIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE LA RECONSIDERACIÓN:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IV. NUEVO MEDIO PROBATORIO QUE SUSTENTA EL RECURSO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre y Firma y/o Huella digital  
Reclamante o representante

Nombre y firma y/o Huella digital  
Presidente de la OC o del Responsable de la OC (\*)

(\*) El Responsable de la OC declara que fue designado por el Presidente de la OC con fecha \_\_\_\_\_ según consta en actas de la Asamblea de la OC.

**5. RESOLUCIÓN QUE RESUELVE LA RECONSIDERACIÓN**

RECLAMO N° \_\_\_\_\_  
CONEXIÓN N° \_\_\_\_\_  
RECLAMANTE: (NOMBRE DEL RECLAMANTE)

(LUGAR Y FECHA EN LA QUE SE EXPIDE LA RESOLUCIÓN)

**DESCRIPCIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN Y DE LA NUEVA PRUEBA OFRECIDA**

**SUSTENTO DE LA DECISIÓN**

**INDICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN (FUNDADO, INFUNDADO,)**

\_\_\_\_\_  
**(Nombre y firma del Presidente de la Organización Comunal)**  
**PRESIDENTE DE LA ORGANIZACIÓN COMUNAL**

Con fecha \_\_\_\_\_ YO, (NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE) HE TOMADO CONOCIMIENTO DEL CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN N° \_\_\_\_\_ CORRESPONDIENTE AL RECLAMO CON CÓDIGO N° \_\_\_\_\_, ASÍ COMO DE LA POSIBILIDAD DE PRESENTAR EL RECURSO DE APELACIÓN EN EL PLAZO DE 15 DÍAS HÁBILES.

\_\_\_\_\_  
**Firma y/o Huella digital de la persona que recibe el documento**  
**Nombre y apellidos**  
**DNI N°**

\_\_\_\_\_  
**Firma del Responsable de la OC (\*)**  
**Nombre y apellidos**  
**DNI N°**

(\*) El Responsable de la OC declara que fue designado por el Presidente de la OC con fecha \_\_\_\_\_ según consta en actas de la Asamblea de la OC.

## 6. RECURSO DE APELACIÓN

RECLAMO N° \_\_\_\_\_  
CONEXIÓN N° \_\_\_\_\_  
FECHA: \_\_\_\_\_

### I. DATOS DEL RECLAMANTE:

1. NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE: \_\_\_\_\_
2. N° DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_
3. DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_
4. TELÉFONO: \_\_\_\_\_
5. CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal)

Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento se realicen en la casilla electrónica o en su defecto, en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa.

SI

NO

### II. LLENAR SOLO SI DESIGNA A UN REPRESENTANTE

1. NOMBRE Y APELLIDOS DE REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_
2. N° DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_
3. DIRECCIÓN DEL REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_
4. TELÉFONO: \_\_\_\_\_
5. CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE LA APELACIÓN:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre y Firma y/o Huella digital  
Reclamante o representante

Nombre y firma y/o Huella digital  
Presidente de la OC o del Responsable de la OC (\*)

(\*) El Responsable de la OC declara que fue designado por el Presidente de la OC con fecha \_\_\_\_\_ según consta en actas de la Asamblea de la OC.

**7.FORMATO DE QUEJA**

N° DE RECLAMO: \_\_\_\_\_  
CONEXIÓN N°: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

<b>DATOS DEL RECLAMANTE:</b>	<b>LLENAR SOLO SI DESIGNA A UN REPRESENTANTE</b>
5. NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE: _____ _____ _____	5. NOMBRE Y APELLIDOS DE REPRESENTANTE: _____ _____ _____
6. N° DE DNI: _____	6. N° DNI: _____
7. DIRECCIÓN: _____ _____ _____	7. DIRECCIÓN DEL REPRESENTANTE: _____ _____ _____
8. TELÉFONO: _____	8. TELÉFONO: _____

**MOTIVO DE LA QUEJA (Marcar con un aspa X)**

- Demora en la atención del reclamo.
- Negativa a recibir pruebas u otros documentos.
- Negativa a recibir los recursos de apelación o queja.
- Se ocultaron documentos o pruebas en el expediente.
- No se comunicó la resolución emitida en el plazo de 5 días hábiles.
- Negativa para acceder al expediente(  Demora en la elevación del expediente a la Autoridad Decisora en Segunda Instancia.
- Otros defectos de tramitación debidamente acreditados.


**Nombre y Firma y/o Huella digital  
Reclamante o representante**

**Nombre y firma y/o Huella digital  
Del Resolutor de Quejas (\*)**

(\*) El Resolutor de Quejas declara que fue designado por la Asamblea de la OC con fecha \_\_\_\_\_ según consta en actas de la referida asamblea.

**SOLUCIÓN BRINDADA:**


Fecha y hora \_\_\_\_\_

**Nombre y Firma y/o Huella digital  
Reclamante o representante**

**Nombre y firma y/o Huella digital  
Del Resolutor de Quejas (\*)**

(\*) El Resolutor de Quejas declara que fue designado por la Asamblea de la OC con fecha \_\_\_\_\_ según consta en actas de la referida asamblea.

**ANEXO 3  
CÉDULA DE NOTIFICACIÓN**

CÓDIGO DE RECLAMO N°

CONEXIÓN N°

**NOMBRE DEL RECLAMANTE:**

Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE): DNI  CE

**NOMBRE DEL REPRESENTANTE:**

Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE): DNI  CE

**DOMICILIO PROCESAL:**

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

**DOCUMENTO A NOTIFICAR**

**VISITA REALIZADA**

Primera  \*

Segunda

Fecha y hora

Fecha y hora

\* Comunicarse al siguiente número telefónico para coordinar la entrega:

**RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN**

<b>RECLAMANTE</b>	<input type="text"/>
<b>PERSONA DISTINTA</b>	<input type="text"/> (**)

Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE):  
 DNI  CE

(\* \*) PARENTESCO O RELACIÓN CON EL RECLAMANTE:

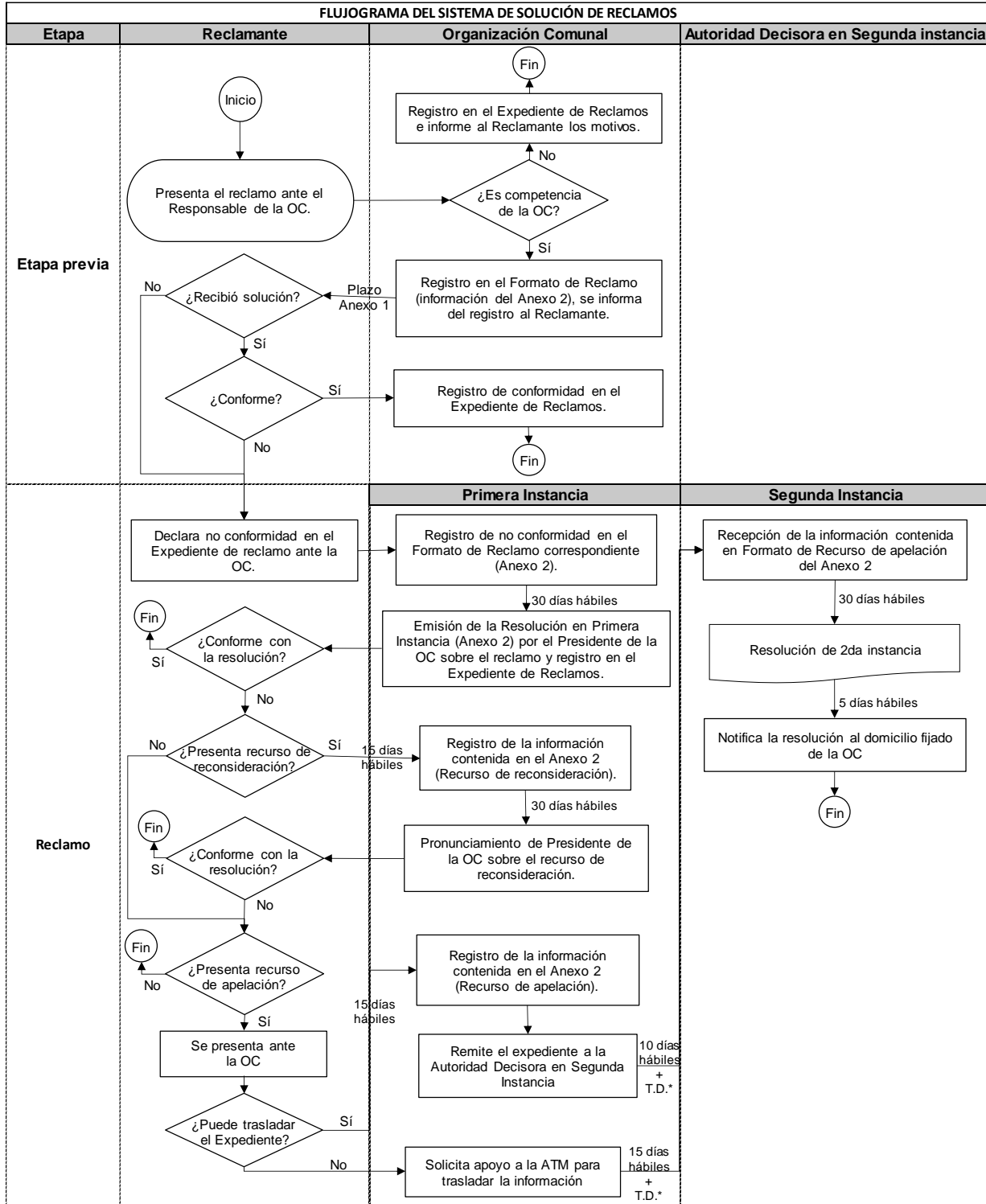
**NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA**

Circunstancias que justifican la imposibilidad de la notificación bajo puerta

Características del predio

Notificador (Nombre completo y firma)	Doc. De identidad	<input type="text"/>	Fecha de entrega	Hora
--	----------------------	----------------------	---------------------	------

**ANEXO 4  
FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS**



\*T.D. : Terminos de la distancia