

Anexo I

Reglamento de Reclamos de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades

Contenido Título Preliminar

- Artículo 1.- Objeto
- Artículo 2.- Aplicación Subjetiva
- Artículo 3.- Principios
- Artículo 4.- Enfoque de Interculturalidad
- Artículo 5.- Definiciones
- Artículo 6.- Referencias

Título I Disposiciones Generales

Capítulo I – Sujetos Representantes

- Artículo 7.- Sujetos Legitimados
- Artículo 8.- Representación

Capítulo II – Garantías Generales

- Artículo 9.- Gratuidad de los Procedimientos
- Artículo 10.- Prohibiciones
- Artículo 11.- Defensa sin Abogado

Capítulo III – Formas de Presentación de Solicitudes, Reclamos y Recursos

- Artículo 12.- Medios de Presentación
- Artículo 13.- Presentación Vía Telefónica
- Artículo 14.- Constancia de Presentación de Documentos

Capítulo IV – Atención de Problemas de Alcance Particular

- Artículo 15.- Solicitudes de Atención de Problemas de Alcance Particular
- Artículo 16.- Justificación de la Falta de Atención de la Solicitud o Reclamo
- Artículo 17.- Trámite de la Solicitud de Atención de Problemas de Alcance Particular

Título II Procedimiento de Reclamo

Capítulo I – Reglas Generales del Procedimiento de Reclamos

- Artículo 18.- Instancias Competentes
- Artículo 19.- Presentación del Reclamo
- Artículo 20.- Ampliación del Reclamo
- Artículo 21.- Solicitud de Devolución de Pagos en Exceso
- Artículo 22.- Obligación de Informar
- Artículo 23.- Admisibilidad del Reclamo
- Artículo 24.- Acceso al Expediente
- Artículo 25.- Organización del Expediente

Capítulo II – Notificaciones

- Artículo 26.- Modalidades de Notificación
- Artículo 27.- Dispensa de Notificación
- Artículo 28.- Horario de Notificación

- Artículo 29.- Plazo de Notificación
- Artículo 30.- Notificación Personal
- Artículo 31.- Cédula de Notificación
- Artículo 32.- Notificación Bajo Puerta
- Artículo 33.- Notificación Electrónica o a Través de Casilla Electrónica
- Artículo 34.- Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

Título III

Procedimiento De Reclamos En Primera Instancia

Capítulo I – Etapa de Investigación

- Artículo 35.- Actuación de Medios Probatorios
- Artículo 36.- Valoración de Los Medios Probatorios
- Artículo 37.- Inspección
- Artículo 38.- Verificación Posterior de Medidor
- Artículo 39.- Costo de la Verificación Posterior
- Artículo 40.- Otros Medios Probatorios

Capítulo II – Resolución de Primera Instancia

- Artículo 41.- Resolución de Primera Instancia

Capítulo III – Silencio Administrativo

- Artículo 42.- Silencio Administrativo Positivo

Capítulo IV – Formas Especiales de Conclusión del Procedimiento

- Artículo 43.- Acuerdo de Partes
- Artículo 44.- Desistimiento
- Artículo 45.- Obligación de Comunicar al Trass

Título IV

Procedimiento de Reclamos en Segunda Instancia

Capítulo I – Impugnación de Resolución

- Artículo 46.- Recursos Administrativos
- Artículo 47.- Elevación de Expediente Administrativo

Capítulo II – Segunda Instancia

- Artículo 48.- Actos Previos a la Resolución
- Artículo 49.- Fijación o Variación del Domicilio Procesal
- Artículo 50.- Conciliación en Segunda Instancia
- Artículo 51.- Resolución del Trass
- Artículo 52.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones
- Artículo 53.- Silencio Administrativo Negativo
- Artículo 54.- Agotamiento de la Vía Administrativa
- Artículo 55.- Custodia del Expediente

Título V

Otras Disposiciones Aplicables al Procedimiento de Reclamos

Capítulo I – Queja

- Artículo 56.- Presentación de la Queja
- Artículo 57.- Formas de Presentación de la Queja
- Artículo 58.- Trámite de la Queja
- Artículo 59.- Resolución de la Queja
- Artículo 60.- Incumplimiento de Elevación de la Queja

Capítulo III – Obligaciones Adicionales de los Prestadores de Servicios

- Artículo 61.- Difusión
- Artículo 62.- Registro de Solicitudes de Atención de Problemas y Reclamos

Disposiciones Complementarias Finales

Disposiciones Complementarias Transitorias

Anexos

1. Anexo 1: Tipología de Problemas de alcance particular y reclamos
2. Anexo 2: Plazos para atención de solicitudes de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación de alcance particular.

Formatos

1. Formato 1: Solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales
2. Formato 2: Presentación del reclamo
3. Formato 3: Acta de Reunión de acuerdo de partes o conciliación
4. Formato 4: Resumen del Acta de inspección Interna
5. Formato 5: Resumen del Acta de inspección externa
6. Formato 6: Solicitud de verificación posterior del medidor de agua
7. Formato 7: Recurso de reconsideración
8. Formato 8: Recurso de apelación
9. Formato 9: Constancia de notificación
10. Formato 10: Presentación de queja
11. Formato 11: Resolución de primera instancia
12. Formato 12: Resolución de recurso de reconsideración
13. Formato 13: Flujograma del procedimiento de reclamos

REGLAMENTO DE RECLAMOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN PEQUEÑAS CIUDADES

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1.- OBJETO

1.1 El presente reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones que regulan los reclamos por la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano -pequeñas ciudades, respecto de:

- a. La tramitación de las solicitudes de atención de problemas de alcance particular.
- b. El procedimiento administrativo de reclamos vinculado a la prestación de los servicios de saneamiento.
- c. La atención de quejas contra los Prestadores de Servicios de saneamiento por defectos de tramitación.

1.2 Los problemas de alcance particular en el ámbito urbano – pequeñas ciudades son aquellos problemas que afectan a una conexión domiciliar y se rigen por lo dispuesto en el presente reglamento.

Artículo 2.- DE APLICACIÓN SUBJETIVA

Las disposiciones establecidas en el presente reglamento son de aplicación obligatoria para los siguientes sujetos:

1. Unidades de gestión municipal.
2. Operadores especializados.
3. Los titulares de conexiones domiciliarias, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades.
4. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

Para efectos del presente reglamento, las Unidades de gestión municipal y operadores especializados son denominados de manera indistinta como “Prestador de Servicios” y/o “Prestadores de Servicios”.

Artículo 3.- PRINCIPIOS

Los principios establecidos en el Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y en el artículo 64 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor pueden ser invocados, sin perjuicio de otros principios que resulten aplicables.

Adicionalmente, son aplicables a los procedimientos de atención de reclamos los siguientes principios:

- a) Buena fe: Todas las personas que participan del procedimiento de reclamos se guían por el respeto mutuo, colaboración y buena fe.

- b) 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.

Artículo 4.- ENFOQUE DE INTERCULTURALIDAD

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

Para efectos de lo establecido en el presente reglamento se consideran las siguientes definiciones:

Problemas comerciales relativos a la facturación: Son aquellos problemas de alcance particular que tienen incidencia directa en el monto a pagar, contenido en el recibo de pago. Dichos problemas son tramitados directamente a través del procedimiento de reclamos.

Problemas comerciales no relativos a la facturación: Son aquellos problemas de alcance particular que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios de saneamiento.

Problemas operacionales: Son aquellos problemas de alcance particular relacionados a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento brindados por el Prestador de Servicios.

Reclamo: Acción de los sujetos señalados en el artículo 7 del presente reglamento 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 domiciliar o su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento.

Reclamante: Persona natural o jurídica que interpone un Reclamo.

Reclamo comercial relativo a la facturación: Aquel originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar, contenido en el recibo de pago.

Reclamo comercial no relativo a la facturación: Aquel originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios de saneamiento.

Reclamo operacional: Aquel originado por la falta de solución de los problemas operacionales.

Solicitante: Persona natural o jurídica que presenta una solicitud de atención de problemas de alcance particular operacional o comercial no relativos a la facturación, según corresponda.

Usuario de los servicios de saneamiento: Persona señalada en el numeral 41 del 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.º 016-2021-VIVIENDA.

Titular: Titular de la conexión domiciliaria, conforme a lo señalado en el numeral 20 del artículo 3 del Reglamento de Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas Ciudades, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 029-2020-SUNASS-CD.

Adicionalmente a las definiciones señaladas en el presente artículo, resultan aplicables, las definiciones contenidas en el Reglamento de Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 029-2020-SUNASS-CD, en cuanto les sea aplicable al procedimiento de reclamos.

Artículo 6.- REFERENCIAS

Para efectos de la aplicación del presente reglamento, entiéndase como:

Indecopi: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

ODS: Oficina Desconcentra de Servicios de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Reglamento de Calidad de las Empresas Prestadoras: Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD o norma que la sustituya.

Reglamento de Calidad en Pequeñas Ciudades: Reglamento de Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 029-2020-SUNASS-CD.

Sunass: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

Trass: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento de Sunass.

TUO de la LPAG: Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS o norma que lo sustituya.

Cuando en el presente reglamento se haga mención a un capítulo, subcapítulo, artículo, párrafo, inciso, literal o anexo sin hacer referencia a una norma, se entiende realizada al presente reglamento.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

SUJETOS Y REPRESENTANTES

Artículo 7.- SUJETOS LEGITIMADOS

7.1 En relación con los servicios de saneamiento, los siguientes sujetos pueden presentar una solicitud de atención de problemas de alcance particular o un reclamo:

7. El Titular quien figura en los registros o, en su defecto, en el catastro comercial del Prestador de Servicios.

b. El Usuario de los servicios de saneamiento.

7. El solicitante de acceso a los servicios de saneamiento.

7.2 Adicionalmente a los sujetos señalados en el párrafo 7.1, puede presentar una solicitud de atención de problemas de alcance particular o reclamo el/la propietario/a del predio afectado, quien acredita su condición con copia simple de su título de propiedad.

7.3 Para la presentación de solicitudes de atención de problemas y reclamos a través de cualquier medio a los que se refiere el artículo 12 del presente reglamento, la condición de Usuario de los servicios de saneamiento se acredita con la indicación del número del comprobante de pago materia de reclamo o con el número de suministro.

En caso no cuente con esta información, el Usuario brinda cualquiera de los siguientes datos contenidos en la facturación del mes anterior al del reclamado: i) número del comprobante de pago; ii) importe total facturado o iii) monto pagado el mes anterior.

Para el caso de solicitudes de atención y de reclamos por escrito y por web, adicionalmente a la información antes señalada, el usuario puede acreditar su condición mediante la presentación de copia simple de cualquiera de los siguientes documentos: comprobante de pago materia de reclamo, contrato suscrito con el Titular o constancia de posesión u otro documento que sirva para tal fin.

7.4 Mediante Resolución de Gerencia General de la Sunass se puede modificar los criterios para acreditar la condición de Usuario de los servicios de saneamiento.

Artículo 8.- REPRESENTACIÓN

Los sujetos señalados en el artículo 7 del presente reglamento pueden ser representados teniendo en consideración las siguientes disposiciones:

1. En caso se trate de facturaciones no individualizadas en inmuebles con varias unidades de uso, la representación es ejercida por la persona designada por la junta de propietarios o, en su defecto, por la mayoría de residentes. Dicho documento constituye declaración jurada.
2. Para el caso de comunidades campesinas y comunidades nativas, estas actúan a través de sus representantes, quienes son acreditados conforme a la normativa de la materia.
3. Las asociaciones de consumidores inscritas en el registro del Indecopi pueden representar a sus asociados y a aquellos que le otorguen poder.
4. La representación también se puede realizar conforme a lo dispuesto en los artículos 64 y 126 del TUO de la LPAG.
5. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, este tiene validez exclusivamente para la tramitación de la solicitud de atención de problema de alcance particular o del procedimiento de reclamo para el cual fue otorgado; en consecuencia, no tiene vigencia para otras solicitudes o reclamos posteriores.

CAPÍTULO II GARANTÍAS GENERALES

Artículo 9.- GRATUIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

La tramitación de las solicitudes de atención de problemas y los procedimientos de reclamos regulados en el presente reglamento es de carácter gratuito.

Artículo 10.- PROHIBICIONES

Los Prestadores de Servicios se encuentran prohibidos de realizar lo siguiente:

- a. Condicionar la atención de un reclamo al pago previo del monto materia de cuestionamiento. Sin perjuicio de ello, puede realizar el cobro de los conceptos y montos no reclamados, incluyendo el pago de los intereses correspondientes.
- b. Cobrar o incluir en los comprobantes de pago posteriores el concepto y monto objeto de reclamo mientras este no haya sido resuelto en instancia final o no haya quedado consentido.
- c. No aceptar el pago parcial del (los) recibo(s), por el(los) concepto(s) no reclamado(s).
- d. Efectuar el cierre de los servicios de saneamiento por la falta de pago de los conceptos materia de reclamo.

Artículo 11.- DEFENSA SIN ABOGADO

La intervención de abogado en la tramitación de solicitudes y los procedimientos administrativos regulados en el presente reglamento no es obligatoria.

CAPÍTULO III

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, RECLAMOS Y RECURSOS

Artículo 12.- MEDIOS DE PRESENTACIÓN

12.1 Las solicitudes de atención de problemas de alcance particular, reclamos, quejas y recursos son presentados a través de los siguientes medios:

- a) Por escrito. En la sede del Prestador de Servicios, en donde esta le entrega de manera gratuita al usuario los formatos correspondientes.
- b) Por teléfono. A través de la(s) línea(s) telefónica(s) que haya habilitado para tal efecto.

12.2 De manera facultativa, puede implementarse una plataforma virtual (web) que permita la presentación de solicitudes, reclamos, recursos de reconsideración y apelación a través de un mecanismo en línea que contenga los formatos que conforman el presente reglamento.

12.3 El Prestador de Servicios brinda al Solicitante o Reclamante el código de la solicitud o reclamo, según corresponda, así como la constancia de presentación respectiva. En el caso de los reclamos presentados a través de plataforma virtual (web), la constancia de presentación debe ser automática y debe señalar la fecha y hora, así como la indicación de los documentos presentados.

Artículo 13.- PRESENTACIÓN VÍA TELEFÓNICA

13.1 En las solicitudes, reclamos y recursos presentados por teléfono, el representante del Prestador de Servicios requiere al Solicitante o Reclamante la información a

consignar en el formato correspondiente y, previa confirmación de lo consignado en el referido formato, coloca su nombre, documento de identidad y lo firma.

13.2 El Prestador de Servicios remite el formato respectivo debidamente completado al domicilio procesal, no siendo necesario que otorgue su conformidad.

13.3 El Prestador de Servicios está obligado a leer al Solicitante o Reclamante, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que ha hecho de su solicitud o reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado, antes de registrarlo.

Artículo 14.- CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

Para el caso de modalidades de presentación escrita, el Prestador de Servicios y la Sunass, según corresponda, entregan al Reclamante, como constancia de recepción de todo documento, una copia sellada y firmada del documento, la cual indica además el número de registro, fecha y hora.

CAPÍTULO IV

ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR

Artículo 15.- SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR

15.1 La solicitud de atención de problemas se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o problemas comerciales no relativos a la facturación de alcance particular, los cuales se detallan en el anexo 1 del presente reglamento.

15.2 La solicitud de atención de problemas se presenta mediante el formato 1 que es proporcionado por el Prestador de Servicios al Reclamante y a través de cualquiera de los medios señalados en el artículo 12 del presente reglamento.

Artículo 16.- JUSTIFICACIÓN DE LA FALTA DE ATENCIÓN DE LA SOLICITUD O RECLAMO

En el caso de que el Prestador de Servicios considere que el problema materia de la solicitud presentada no es de su responsabilidad, responde de manera escrita sobre este hecho al Solicitante o Reclamante. De corresponder, el Prestador de Servicios encauzará la solicitud presentada a la autoridad correspondiente y/o informará al solicitante para su correcta presentación.

Artículo 17.- TRÁMITE DE LA SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR

17.1 Una vez presentada la solicitud de atención de problema, el Prestador de Servicios debe atender el problema en el plazo máximo previsto en el Anexo 2 del presente reglamento.

17.2 El Solicitante deja constancia de la solución del problema a través de un documento de conformidad, o de los medios establecidos en los literales a y b del artículo 12 del presente reglamento.

17.3 Si el Prestador de Servicios no soluciona el problema dentro del plazo máximo o el Solicitante no está de acuerdo con la solución planteada por el Prestador de Servicios, este puede presentar su reclamo.

17.4 La solicitud de atención de problemas de alcance particular constituye requisito previo para la presentación de reclamos relativos a problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a facturación.

TÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

CAPÍTULO I

REGLAS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Artículo 18.- INSTANCIAS COMPETENTES

Las instancias competentes en el procedimiento de reclamo son las siguientes:

- a. Primera Instancia: El Prestador de Servicios.
- b. Segunda Instancia: El Trass.

Artículo 19.- PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

19.1 El Reclamo puede versar sobre las materias detalladas en el Anexo 1.

19.2 El Reclamo es presentado mediante el formato 2, a través de los medios establecidos en el artículo 12 y en los siguientes plazos máximos:

- a. Reclamos operacionales: hasta 10 días hábiles, en caso el Prestador de Servicios no solucione el problema dentro del plazo máximo o el Solicitante no esté de acuerdo con la solución planteada por este.
- b. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: hasta 2 meses, en caso el Prestador de Servicios no solucione el problema dentro del plazo máximo o el Solicitante no esté de acuerdo con la solución planteada por este.
- c. Reclamos comerciales relativos a la facturación: hasta 2 meses después de la fecha de vencimiento del comprobante de pago en el que se incluyó el concepto o conceptos materia de reclamo.

Artículo 20.- AMPLIACIÓN DEL RECLAMO

Toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados se acepta hasta los 10 días hábiles posteriores a la presentación del reclamo. Para ello, el Reclamante solo debe indicar el código del reclamo original.

Artículo 21.- SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO

21.1 En caso corresponda, el Reclamante puede solicitar, a través del procedimiento de reclamos, la devolución de pagos en exceso, incluyendo los intereses correspondientes, dentro del plazo de 2 años, contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el monto materia de cuestionamiento.

21.2 El crédito que se origina conforme a lo indicado debe compensarse mediante notas de abono que cubren la totalidad de las facturaciones futuras del reclamante hasta que se devuelva la totalidad del monto. En caso de no ser posible aplicar notas de abono, la devolución se efectúa en efectivo.

21.3 La devolución debe realizarse en la misma moneda en la que se efectuó la facturación.

21.4 Los intereses (i) son los establecidos en la normativa de la materia por el Banco Central de Reserva del Perú para las obligaciones en moneda nacional (Tasa Activa en Moneda Nacional); y, (ii) se devengan desde la fecha en que se efectúa el pago

hasta el momento que se realice la compensación o devolución en efectivo, según corresponda.

Artículo 22.- OBLIGACIÓN DE INFORMAR

22.1 Al momento de la presentación del reclamo, el Prestador de Servicios debe entregar una cartilla informativa, cuyo formato es aprobado por Gerencia General de la Sunass, que contenga información referida a:

- a. El procedimiento de reclamo detallando la normativa aplicable, las instancias competentes, los plazos, los requisitos y medios probatorios que se pueden actuar para la solución del caso.
- b. Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por Sunass, contenidos en los formatos 2, 7, 8 y 10 del presente reglamento.
- c. La obligación de realizar el pago de los conceptos no reclamados.
- d. La posibilidad de llegar a un acuerdo de partes con el Prestador de Servicios o de desistirse del procedimiento, así como los medios y procedimientos a seguir.
- e. La posibilidad de solicitar la verificación posterior del medidor, si el consumo fue facturado por diferencia de lecturas.
- f. Los casos en que le corresponde asumir los costos del nuevo medidor según el artículo 72 del Reglamento de Calidad en Pequeñas Ciudades.
- g. La posibilidad de interponer recursos administrativos de reconsideración y apelación, en caso no se encuentre conforme con la resolución que se pronuncie sobre el reclamo.
- h. La posibilidad de interponer una queja por defectos en la tramitación del reclamo.

22.2 En los casos en los que el reclamo haya sido presentado a través de la modalidad telefónica o web, el Prestador de Servicios remite la cartilla informativa, junto con la constancia de recepción del reclamo, a través de correo electrónico, casilla electrónica o en formato físico, según corresponda.

22.3 Adicionalmente, el Prestador de Servicios brinda información y orientación al Reclamante sobre la tramitación del procedimiento, en cualquier momento del procedimiento, en tanto este lo requiera.

Artículo 23.- ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO

23.1 El Prestador de Servicios evalúa el formato 2 y la documentación presentada en un plazo máximo de cinco días hábiles y otorga al Reclamante un plazo de 2 días hábiles, en caso advierta que no se ha cumplido con completar la información del referido formato y/o esta es imprecisa.

23.2 Subsana la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que el Prestador de Servicios resuelva el reclamo.

23.3 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, El Prestador de Servicios considera como no presentado el reclamo, conforme el párrafo 136.4 del artículo 136 del TUO de la LPAG

Artículo 24.- ACCESO AL EXPEDIENTE

El Reclamante tiene derecho de acceder al expediente en cualquier etapa del procedimiento y de solicitar copia de cualquiera de los documentos contenidos en este, previo pago del costo correspondiente.

Artículo 25.- ORGANIZACIÓN DEL EXPEDIENTE

El Prestador de Servicios organiza un solo expediente para la solución de un mismo caso, para mantener reunidas todas las actuaciones y escritos para resolver, debiendo

mantener la uniformidad de la documentación, conforme al artículo 162 del TUO de la LPAG.

CAPÍTULO II

NOTIFICACIONES

Artículo 26.- MODALIDADES DE NOTIFICACIÓN

La notificación de los actos administrativos, así como de las actuaciones emitidas en el marco del procedimiento de reclamos se realiza conforme a las modalidades establecidas en el artículo 20 del TUO de la LPAG.

Artículo 27.- DISPENSA DE NOTIFICACIÓN

El Prestador de Servicios o la Sunass, según corresponda, quedan dispensados de efectuar la notificación en los supuestos establecidos en el artículo 19 del TUO de la LPAG.

Artículo 28.- HORARIO DE NOTIFICACIÓN

28.1 La notificación se realiza en día y hora hábil. Se considera horario hábil entre las 8:00 y las 17:00 horas.

28.2 Las notificaciones realizadas fuera del horario hábil, se entienden efectuadas al día hábil siguiente.

Artículo 29.- PLAZO DE NOTIFICACIÓN

Los actos o actuaciones administrativas son notificados en el plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de emitido el acto, en concordancia con lo establecido en el párrafo 24.1. del artículo 24 del TUO de la LPAG.

Artículo 30.- NOTIFICACIÓN PERSONAL

30.1 La notificación de los actos administrativos, así como de las actuaciones emitidas en el marco del procedimiento de reclamos se efectúan en el domicilio o al correo electrónico consignado en el formato 2, o en el que se indique durante el trámite del procedimiento.

30.2 En caso el domicilio no haya sido señalado, se realiza la notificación en el domicilio en el que se entreguen los comprobantes de pago.

Artículo 31.- CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

31.1 En el caso de la notificación personal, la cédula de notificación que acredita la entrega constituye constancia del cumplimiento de la obligación de notificación, debiendo ser anexada al expediente correspondiente. Dicha cédula de notificación debe contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Fecha y hora de la notificación.
2. Acto o actuación que se notifica.
3. Número o código del reclamo.
4. Domicilio donde se realiza la notificación.
5. Nombres y apellidos completos, así como el número de documento de identidad de la persona que recibe la notificación.
6. Firma de la persona que recibe la notificación o su huella digital, de ser iletrada; y,
7. La relación de la persona que recibe la notificación con el destinatario, de ser el caso.

31.2 El Prestador de Servicios o la Sunass pueden utilizar medios complementarios como fotografías o vídeos para dejar constancia de la efectiva realización de la diligencia de notificación, siempre que se pueda verificar la fecha y hora en la que fueron realizados.

Artículo 32.- NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA

32.1 En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que se encuentra en el predio se niega a recibir la documentación correspondiente o no se encontrara en el domicilio persona capaz alguna, deja un aviso indicando el día y el rango de horas previstos para una segunda visita con el objeto de notificar el acto administrativo o documento que corresponda.

32.2 Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se deja el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula de notificación, consignando adicionalmente a la información detallada en los numerales 1 al 6 del numeral 31.1 del artículo 31, lo siguiente:

- a. Las circunstancias que justifican la imposibilidad de la notificación personal.
- b. Características de la fachada del inmueble signado como domicilio; tales como color de fachada, número de suministro eléctrico.
- c. Firma de la persona que efectúa la notificación, su nombre y el número de su documento de identidad.
- d. Fecha de generación del documento, así como la fecha y hora de entrega, precisando que se deja "bajo puerta".

32.3 Sin perjuicio de lo señalado en el numeral anterior, el Prestador de Servicios o la Sunass pueden utilizar medios complementarios como fotografías o videos para dejar constancia de la efectiva realización de la diligencia de notificación, siempre que se pueda verificar la fecha y hora en la que fueron realizados.

Artículo 33.- NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA O A TRAVÉS DE CASILLA ELECTRÓNICA

33.1 Las notificaciones electrónicas se realizan a través del correo electrónico consignado por el Reclamante, de conformidad con las disposiciones establecidas en el párrafo 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG y la normativa sobre la materia.

33.2 El Prestador de Servicios y/o la Sunass pueden asignar una casilla electrónica al Reclamante, previo consentimiento de este. La notificación a través de casilla electrónica se rige por las disposiciones establecidas en el párrafo 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG.

33.3 Asimismo, el Prestador de Servicios y/o Sunass puede enviar, al teléfono móvil indicado por el Solicitante o el Reclamante, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar otros mecanismos adicionales, entre otros, para comunicarle 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 34.- ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL RECLAMO

El procedimiento de reclamo se lleva a cabo de acuerdo con las siguientes etapas:

- 1) Etapa de Investigación: Se dispone la actuación de los medios de prueba conforme al listado que apruebe el Trass.
- 2) Etapa de Acuerdo de Partes: Las partes tienen la oportunidad de poner fin al procedimiento, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por el Prestador de Servicios. Esta etapa es solo obligatoria para los

reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales, comerciales no relativos a la facturación.

- 3) Etapa de Decisión: Se evalúan los medios probatorios con la finalidad de determinar el sentido de la resolución.

TÍTULO III

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

CAPÍTULO I

ETAPA DE INVESTIGACIÓN

Artículo 35.- ACTUACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS

35.1 El Prestador de Servicios inicia la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios que resulten pertinentes para sustentar su decisión, así como los medios probatorios ofrecidos por el Reclamante en primera instancia que resulten pertinentes. El Trass aprueba una lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse.

35.2 Los resultados de los medios probatorios actuados, así como los informes sustentatorios deben ser incorporados al expediente, a fin de que se encuentren a disposición del Reclamante en cualquier estado del procedimiento.

35.3 Las pruebas realizadas pueden ser utilizadas por el Prestador de Servicios en caso se presente un nuevo reclamo que corresponda al mismo ciclo de facturación.

Artículo 36.- VALORACIÓN DE LOS MEDIOS PROBATORIOS

Los medios probatorios actuados en la primera instancia son evaluados y forman parte de la motivación de la resolución, debiendo expresar las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión. La decisión que se adopte debe estar sustentada en los medios probatorios.

Artículo 37.- INSPECCIÓN

37.1 La inspección es un medio de prueba en el procedimiento de atención de reclamos que consiste en la visita al predio cuya conexión es materia de reclamo con la finalidad de verificar el estado de la conexión domiciliaria y los puntos de agua del interior del predio. Esta es realizada por la persona designada por el Prestador de Servicios debidamente capacitada para ello.

37.2 La inspección puede ser: (i) interna, si se realiza al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de este.

37.3 La fecha y hora de la inspección son informadas al Reclamante al momento de la presentación del reclamo y se consignan en el formato 2. En su defecto, notifica al Reclamante la fecha y hora de la referida inspección, conforme el numeral 31.1 del artículo 31 del presente Reglamento. En ambos casos, la programación se comunica al reclamante con al menos dos días hábiles de anticipación.

37.4 Los resultados de la inspección constan en un acta, elaborada de acuerdo a los formatos 4 y 5, según corresponda, cuya copia se entrega a la persona que se encuentre presente durante su realización.

37.5 En el caso de que el Reclamante o su representante no se encuentran presentes en el horario programado, conforme a lo señalado en el formato 4, pese a haber sido correctamente notificados, puede realizar la inspección y esta es considerada válida.

37.6 En caso de que, por causas atribuibles al Prestador de Servicios, la inspección se realiza sin presencia del Reclamante o su representante debidamente acreditado, no puede ser considerada válida.

37.7 Si la inspección se ejecuta en un día y/o horario distinto al programado, conforme a lo señalado en el formato 4 y 5, con presencia del Reclamante o su representante debidamente acreditado, dicho acto queda convalidado siempre que obre la firma del Reclamante o su representante en el acta de inspección.

37.8 Para las inspecciones internas, en caso no pueda acceder al predio por causas no atribuibles al Prestador de Servicios, se deja constancia de este hecho en el acta respectiva, no siendo necesario realizar una nueva inspección. Excepcionalmente, en casos de Estado de Emergencia Nacional declarada, puede realizar la prueba hídrica, en tanto cuente con la colaboración de los ocupantes del predio para que cierren todos los puntos de agua y verifique si el medidor continúa registrando consumos.

37.9 Excepcionalmente, puede remitir vía correo electrónico la copia del acta respectiva, en aquellos casos en los que el Reclamante así lo solicite.

Artículo 38.- VERIFICACIÓN POSTERIOR DE MEDIDOR

38.1 La verificación posterior del medidor como medio de prueba se aplica para el caso de reclamos por consumo medido y se realiza luego de que el Prestador de Servicios haya acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas. Caso contrario, no debe ejecutarse.

38.3 La verificación posterior se realiza conforme al procedimiento establecido en el Anexo 4 del Reglamento de Calidad de las Empresas Prestadoras.

38.4 En caso el Reclamante no acceda de manera inmediata a los resultados de la prueba de verificación posterior del medidor, se le puede notificar siguiendo las reglas contenidas en el artículo 30 del presente reglamento.

Artículo 39.- COSTO DE LA VERIFICACIÓN POSTERIOR

El costo de la verificación posterior y, de ser el caso, del traslado del medidor son asumidos por el Prestador de Servicios o el Reclamante, de acuerdo con el resultado de la verificación, según lo establecido en el numeral 2.1.4 del Anexo 4 del Reglamento de Calidad de las Empresas Prestadoras.

Artículo 40.- OTROS MEDIOS PROBATORIOS

40.1 El Reclamante puede solicitar al Prestador de Servicios la actuación de medios probatorios que no hayan sido aprobados por el Trass, tales como documentos, pericias, medios audiovisuales, digitales u otros que permitan el uso de la tecnología tales como fotografías, capturadores de datos en línea u otros.

40.2 Estos medios probatorios son evaluados y actuados bajo un criterio de pertinencia y en tanto sean idóneos para generar convicción en el caso concreto. Su costo es asumido por el Reclamante.

40.3 La valoración de los medios probatorios se realiza de manera conjunta, utilizando una apreciación razonada.

CAPÍTULO II

RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Artículo 41.- RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

- 41.1 La resolución de primera instancia se expide en los siguientes plazos:
- a) Reclamos comerciales relativos a la facturación: Dentro de los 30 días hábiles siguientes de presentado el reclamo o de subsanados los requisitos de admisibilidad, según corresponda.
 - b) Reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación: Dentro de los 10 días hábiles siguientes de presentado el reclamo o de subsanados los requisitos de admisibilidad.
- 41.2 La resolución debe contener, como mínimo, la siguiente información:
- a) Fecha, nombre, firma y cargo de quien resuelve el reclamo.
 - b) Motivación de cada uno de los extremos del reclamo, así como la evaluación de los medios probatorios ofrecidos o actuados, precisando la base legal aplicable, vinculados al extremo del reclamo al que se refiere.
 - c) Información sobre los recursos administrativos que el Reclamante puede interponer y el plazo máximo para impugnar.
- 41.3 El Prestador de Servicios debe resolver conforme a los precedentes de observancia obligatoria que apruebe el Trass, de ser el caso.
- 41.4 La resolución emitida puede tomar como referencia los lineamientos resolutivos emitidos por el Trass.

CAPÍTULO III

SILENCIO ADMINISTRATIVO

Artículo 42.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

- 42.1 Transcurrido el plazo establecido en los párrafos 41.1 y 41.2 del artículo 41 del presente reglamento, según corresponda, sin que el Prestador de Servicios hubiese emitido la resolución o que, habiendo emitido resolución, no se pronuncie sobre algún extremo del reclamo, opera el silencio administrativo positivo y, en consecuencia, el reclamo se entiende fundado.
- 42.2 Emitida la resolución, transcurrido el plazo establecido el artículo 41 del presente reglamento sin que el Prestador de Servicios hubiese notificado la resolución opera el silencio administrativo positivo y, en consecuencia, el reclamo se entiende fundado.
- 42.3 De manera facultativa, el reclamante puede: i) presentar una declaración jurada ante el Prestador de Servicios con la finalidad de hacer valer el derecho conferido, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta del reclamo o trámite iniciado o, ii) interponer queja ante el Trass, el que ordenará hacer valer el derecho conferido al reclamante mediante silencio administrativo positivo, de considerarlo aplicable.
- 42.4 En caso el Prestador de Servicios se niegue a recibir la declaración jurada a que se refiere el párrafo anterior, el Reclamante puede remitirla por conducto notarial, surtiendo los mismos efectos.

42.5 Sin perjuicio de lo indicado, el Trass puede aplicar de oficio el silencio administrativo positivo y ordenar hacer valer el derecho conferido, cuando lo advierta durante el trámite de un recurso de apelación.

CAPÍTULO IV

FORMAS ESPECIALES DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 43.- ACUERDO DE PARTES

43.1 Dentro de los 10 días hábiles de presentado el reclamo se lleva a cabo una reunión con la finalidad de que las partes arriben a un acuerdo sobre las materias reclamadas. Sin perjuicio de ello, el Reclamante y el Prestador de Servicios pueden llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento, incluso si se ha interpuesto un recurso de apelación, concluyendo así dicho procedimiento.

43.2 La fecha y hora de la reunión de acuerdo de partes son informadas al Reclamante al momento de la presentación del reclamo y se consignan en el formato 2. En su defecto, el Prestador de Servicios notifica al Reclamante la fecha y hora de la referida reunión con tres días hábiles de anticipación.

43.3 Como resultado de la referida reunión, se levanta un acta de reunión de acuerdo de partes o conciliación conforme al formato 3, en la que se detallan los datos de las partes, los acuerdos adoptados, precisando la forma y plazo para su cumplimiento o, de ser el caso, la falta de acuerdo.

43.4 Durante la reunión de acuerdo de partes, el Prestador de Servicios debe instruir al Reclamante sobre los resultados de medios probatorios actuados y su impacto en las materias reclamadas, con el objeto de que ambas partes ofrezcan fórmulas de solución. Lo anterior debe ser registrado en el Acta de Reunión Acuerdo de Partes o Conciliación (formato 3), debiendo indicar la documentación que se puso a la vista del Reclamante.

43.5 En caso las partes logren un acuerdo respecto de todos los puntos reclamados, el procedimiento concluye, por lo que el Prestador de Servicios emite la resolución respectiva. En este supuesto, el Reclamante no puede cuestionar dichos conceptos nuevamente en la vía administrativa.

43.6 En caso el acuerdo sea parcial, el procedimiento continúa respecto de aquellos puntos controvertidos a los que no se llegó a acuerdo.

Artículo 44.- DESISTIMIENTO

El desistimiento del procedimiento y de la pretensión se sujetan a las reglas contenidas en el artículo 200 del TUO de la LPAG.

Artículo 45.- OBLIGACIÓN DE COMUNICAR AL TRASS

En caso se celebre un acuerdo de partes, total o parcial, o el Reclamante se desista, total o parcial, encontrándose el expediente en trámite en segunda instancia, el Prestador de Servicios debe comunicar sobre este hecho al Trass, como máximo, en el plazo de tres días hábiles siguientes de celebrado el acuerdo o presentado el desistimiento.

TÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA

CAPÍTULO I

IMPUGNACIÓN DE RESOLUCIÓN

Artículo 46.- RECURSOS ADMINISTRATIVOS

46.1 El Reclamante puede interponer los recursos de reconsideración o apelación, a través de los formatos 7 y 8 respectivamente, en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha en que fue notificada la resolución del Prestador de Servicios.

46.2 El recurso de reconsideración es opcional, debe sustentarse en nuevo medio probatorio, se interpone ante el Prestador de Servicios y es resuelto por esta en el plazo máximo de 15 días hábiles.

46.3 El recurso de apelación se presenta ante el Prestador de Servicios, se sustenta en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho y es resuelto por el Trass en el plazo máximo de 30 días hábiles. Cuando la complejidad del caso lo amerite, el Trass puede considerar una prórroga de hasta 20 días hábiles.

46.4 El Prestador de Servicios recibe el recurso y, en caso corresponda, lo encauza debiendo de informar sobre ello al Reclamante.

Artículo 47.- ELEVACIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

El Prestador de Servicios eleva el expediente con todos los actuados al Trass en el plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que se presentó el recurso de apelación, o a la fecha en la que fueron subsanadas las omisiones en que se hubiera incurrido.

CAPÍTULO II

SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 48.- ACTOS PREVIOS A LA RESOLUCIÓN

Antes de resolver en segunda instancia, el Trass puede:

- a. Disponer la realización de informes orales, a través de medios presenciales, cuando sea necesario para resolver el caso o alguna de las partes lo solicite.
- b. Disponer la actuación de medios probatorios adicionales, de considerarlo conveniente.
- c. Solicitar a las partes, entidades de la administración pública o terceros, según corresponda, información adicional, en cuyo caso el plazo del procedimiento se suspende hasta que se remita la información o venza el plazo otorgado por el Trass.
- d. Disponer las medidas cautelares que considere necesarias para proteger los derechos de cualquiera de las partes.

Artículo 49.- FIJACIÓN O VARIACIÓN DEL DOMICILIO PROCESAL

49.1 A efectos de realizar la notificación de las resoluciones emitidas por el Trass y la devolución de expedientes de reclamos, el Prestador de Servicios debe fijar un único domicilio procesal. En su defecto, se considera como domicilio, aquel donde funciona la sede principal del Prestador de Servicios.

49.2 Las resoluciones emitidas por el Trass pueden ser notificadas a la dirección de correo electrónico o, de ser el caso, a la casilla electrónica del Prestador de Servicios, de conformidad con la normativa aplicable a la materia.

49.3 Durante la tramitación del procedimiento, el Reclamante puede variar el domicilio procesal fijado en el formato de reclamos, el cual debe encontrarse en el área de responsabilidad del Prestador de Servicios.

Artículo 50- CONCILIACIÓN EN SEGUNDA INSTANCIA

50.1 El Trass puede citar a las partes a una audiencia de conciliación, la cual se rige por las disposiciones contenidas en el artículo 43, en lo que corresponda.

50.2 En caso se llegue a un acuerdo conciliatorio respecto de todos los extremos materia de apelación, el procedimiento concluye, debiendo emitirse la resolución respectiva.

Artículo 51.- RESOLUCIÓN DEL TRASS

El Trass emite resolución a través de la cual se pronuncia sobre todos los extremos del recurso de apelación y contra la cual no cabe la interposición de recurso alguno en la vía administrativa.

Artículo 52.- ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

La aclaración de una resolución en algún punto sobre el cual pudieran existir dudas en su interpretación o contenido o la rectificación por error material o aritmético pueden ser declaradas de oficio o a solicitud del Reclamante hasta tres meses desde su fecha de notificación.

Artículo 53.- SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO

53.1 Transcurrido el plazo para resolver el recurso de apelación sin que se haya emitido pronunciamiento expreso, el Reclamante puede considerar denegado su recurso.

53.1 El Trass mantiene la obligación de emitir pronunciamiento, aun cuando haya transcurrido el plazo, de conformidad con lo establecido en el artículo 199 del TUO de la LPAG.

Artículo 54.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

Con la resolución que emita el Trass o habiendo operado el silencio administrativo negativo se agota la vía administrativa, por lo que las partes tienen expedito su derecho de cuestionar la resolución en la vía judicial.

Artículo 55.- CUSTODIA DEL EXPEDIENTE

Luego de notificada la resolución de segunda instancia, la Sunass, en plazo máximo de hasta tres meses, procede a devolver al Prestador de Servicios, el expediente con los respectivos actos y actuaciones administrativas generados para resolver el recurso de apelación.

TÍTULO V

OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

CAPÍTULO I

QUEJA

Artículo 56.- PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

56.1 La queja es un 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 o ante la negativa a recibir el reclamo o el recurso.

56.2 El Reclamante puede presentar una queja ante el Prestador de Servicios, el Trass o la ODS.

56.3 La presentación de la queja no suspende la tramitación del reclamo.

Artículo 57.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

57.1 La queja se presenta en forma escrita, a través del formato 10.

57.2 La Sunass, al momento de la presentación de la queja, brinda el código correspondiente e informa al Reclamante el plazo máximo de atención.

Artículo 58.- TRÁMITE DE LA QUEJA

58.1 Una vez recibida la queja, el Trass solicita al Prestador de Servicios que presente sus descargos correspondientes debidamente documentados, dentro del plazo máximo de 5 días hábiles de recibida.

58.2 En caso la queja se presente ante el Prestador de Servicios, este debe elevar la queja y sus descargos al Trass dentro del plazo máximo de 5 días hábiles de recibida.

Artículo 59.- RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

59.1 La queja es resuelta dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de haber recibido el informe con los descargos del Prestador de Servicios.

59.2 En caso el Prestador de Servicios no presente el informe con sus descargos en el plazo máximo de 5 días hábiles, el Trass resuelve la queja con la documentación presentada por el reclamante.

59.3 La resolución que resuelve la queja es irrecurrible, conforme al párrafo 169.3 del artículo 169 del TUO de la LPAG.

Artículo 60.- INCUMPLIMIENTO DE ELEVACIÓN DE LA QUEJA

En caso el Prestador de Servicios incumpla con elevar al Trass la queja en el plazo correspondiente, el Reclamante puede presentar al Trass copia del cargo de recepción de esta, adjuntando la documentación sustentatoria.

El Trass requiere al Prestador de Servicios una copia de la queja presentada por el Reclamante, la cual debe ser remitida dentro del plazo máximo de 5 días hábiles siguientes, junto con los descargos del Prestador de Servicios.

CAPITULO III

OBLIGACIONES ADICIONALES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Artículo 61.- DIFUSIÓN

Sin perjuicio de la obligación contenida en el numeral 22.1 del artículo 22, el Prestador de Servicios debe difundir la cartilla informativa a través de sus sedes, mediante la colocación de afiches y/o carteles en lugares visibles.

Artículo 62.- REGISTRO DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y DE RECLAMOS

62.1 El Prestador de Servicios lleva un registro de las solicitudes de atención de problemas de alcance particular y los reclamos recibidos, así como las quejas presentadas, consignando en éste el respectivo código, la materia, el nombre del Solicitante o Reclamante, su número de suministro y el estado del trámite.

62.2 La información debe ser mantenida en el registro por el plazo de 5 años.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. – Términos de la Distancia

Adicionalmente a los plazos señalados en el presente reglamento, respecto de las actuaciones procedimentales, para los casos de notificación física, 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 lugar de notificación al Reclamante, la oficina del Prestador de Servicios más cercana y la ODS correspondiente.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera. - Aplicación de normas procedimentales para los expedientes en trámite

Los procedimientos iniciados antes de la vigencia del presente reglamento continúan su trámite según las normas procedimentales con las cuales se iniciaron, hasta la culminación del respectivo procedimiento.

Segunda.- Aprobación de la cartilla informativa y manual de uso del reglamento

En un plazo no mayor a 6 meses, 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 de los Prestadores de Servicios en las Pequeñas Ciudades con la finalidad de facilitar su comprensión y análisis por parte de los Prestadores de Servicios y los Usuarios, 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.

La Sunass y los Prestadores de Servicios difunden en su respectivo portal institucional y en su local institucional el contenido del referido manual de uso y de la cartilla informativa.

Los Prestadores de Servicios difunden el referido manual, así como el flujograma del procedimiento de reclamos, contenido en el anexo 13 del presente reglamento, 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.

ANEXOS

1. Anexo 1: Tipología de Problemas de alcance particular y reclamos
2. Anexo 2: Plazos para atención de solicitudes de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación de alcance particular.

FORMATOS

1. Formato 1: Solicitud de atención de problemas particulares comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales
2. Formato 2: Presentación del reclamo
3. Formato 3: Acta de Reunión de acuerdo de partes o conciliación
4. Formato 4: Resumen del Acta de inspección Interna
5. Formato 5: Resumen del Acta de inspección externa
6. Formato 6: Solicitud de verificación posterior del medidor de agua
7. Formato 7: Recurso de reconsideración
8. Formato 8: Recurso de apelación
9. Formato 9: Constancia de notificación
10. Formato 10: Presentación de queja
11. Formato 11: Resolución de primera instancia
12. Formato 12: Resolución de recurso de reconsideración
13. Formato 13: Flujograma del procedimiento de reclamos

ANEXO 1 TIPOLOGÍA DE PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR Y RECLAMOS		
RELATIVOS A LA FACTURACIÓN	NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN	RECLAMOS OPERACIONES
A.- Régimen de facturación y el nivel de consumo	A.- Relativos al acceso a los servicios de saneamiento	A. Filtraciones:
<p>1. Consumo medido: el Usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.</p> <p>2. Consumo Promedio: el Usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado.</p> <p>3. Asignación de Consumo: el Usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.</p> <p>4. Conceptos no facturados oportunitamente: el Usuario considera que no corresponde el cobro de conceptos que el Prestador de Servicios no facturó en su oportunidad.</p> <p>5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el Usuario considera que se le ha facturado un servicio que el Prestador de Servicios no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.</p> <p>6. Consumo atribuible a Usuario anterior del suministro: el Usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.</p> <p>7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).</p> <p>8. Refacturación: el Usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, el Prestador de Servicios se lo cobra nuevamente.</p>	<p>1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido.</p> <p>2. Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el certificado de factibilidad del servicio.</p> <p>3. No se admite a trámite la solicitud de acceso a los servicios.</p> <p>4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el certificado de factibilidad del servicio, el cual forma parte integrante del contrato de suministro.</p> <p>5. No se suscribe contrato de suministro.</p> <p>6. Otros problemas relativos al contrato.</p> <p>7. El Prestador de Servicios no emite certificado de factibilidad del servicio dentro del plazo.</p> <p>8. No se atiende la solicitud de acceso al servicio de agua potable mediante pileta pública.</p>	<p>Filtraciones de aguas externas hacia el predio.</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable:</p> <p>1. Fugas en la conexión domiciliaria.</p> <p>2. Negativa del Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria.</p> <p>3. Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria.</p> <p>4. Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro.</p>
B. Relativos a la tarifa aplicada al usuario	B. Problemas relativos a la micromedición	C. Problemas en el servicio de alcantarillado
<p>1. Tipo de Tarifa: el usuario considera que la clase o categoría tarifaria facturada no le corresponde</p> <p>2. Número de unidades de uso: El usuario considera que el número de unidades de uso no le corresponde.</p>	<p>1. El usuario adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad, solicita al Prestador de Servicios la instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión y el Prestador de Servicios no realiza la instalación en el plazo establecido.</p> <p>2. La reinstalación, reposición o reemplazo del medidor no se ha realizado en el plazo establecido en el Reglamento de Calidad en Pequeñas Ciudades.</p> <p>3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.</p> <p>4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a: verificación posterior, encontrarse dañado, reemplazo o mantenimiento.</p> <p>5. Prestador de Servicios instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario copia de verificación inicial.</p>	<p>1. Atoro en la conexión domiciliaria de alcantarillado.</p> <p>2. Negativa del Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria.</p> <p>3. Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro de la conexión domiciliaria.</p> <p>4. Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria.</p>
C. Relativos a otros conceptos facturados al usuario		
<p>Conceptos emitidos: El usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como servicios colaterales, verificación posterior etc.</p>	C. Problemas relativos a cortes indebidos:	

	<p>1. El cierre del servicio ha sido realizado sin causa justificada.</p> <p>2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, no obstante haya cesado la causa del cierre.</p> <p>D. Falta de entrega del comprobante de pago.</p>	
	<p>E. Problemas relativos a la información</p> <p>No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.</p>	

**ANEXO 2
PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE PROBLEMAS OPERACIONALES Y COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN DE ALCANCE PARTICULAR**

PROBLEMA	PLAZO
NO RELATIVOS A FACTUACIÓN	
A.- Relativos al acceso a los servicios de saneamiento	
1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido.	2 días calendario
2. Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el certificado de factibilidad del servicio.	2 días calendario
3. No se admite a trámite la solicitud de acceso a los servicios.	2 días calendario
4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el certificado de factibilidad del servicio, el cual forma parte integrante del contrato de suministro.	2 días calendario
5. No se suscribe contrato de suministro.	2 días calendario
6. Otros problemas relativos al contrato.	2 días calendario
7. El Prestador de Servicios no emite certificado de factibilidad del servicio dentro del plazo.	2 días calendario
8. No se atiende la solicitud de acceso al servicio de agua potable mediante pileta pública.	2 días calendario
B. Problemas relativos a la micromedición	
1. El usuario adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de Pequeñas Ciudades, solicita al Prestador de Servicios la instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión y el Prestador de Servicios no realiza la instalación en el plazo establecido.	10 días calendario
2. La reinstalación, reposición o reemplazo del medidor no se ha realizado en el plazo establecido en el Reglamento de Calidad.	2 días calendario
3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.	1 día calendario
4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a: verificación posterior, encontrarse dañado, reemplazo o mantenimiento.	1 día calendario
5. Prestador de Servicios instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario copia de verificación inicial.	3 días calendario
C. Problemas relativos a cortes indebidos:	
1. El cierre del servicio ha sido realizado sin causa justificada.	1 día calendario
2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, no obstante haya cesado la causa del cierre.	1 día calendario
D. Falta de entrega del comprobante de pago.	
	1 día calendario
E. Problemas relativos a la información	
No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.	1 día calendario
RECLAMOS OPERACIONALES	
A. Filtraciones:	
Filtraciones de aguas externas hacia el predio.	5 días calendario
B. Problemas en el servicio de agua potable:	
1. Fugas en la conexión domiciliaria.	1 día calendario
2. Negativa del Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria.	2 días calendario
3. Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria.	2 días calendario
4. Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro.	2 días calendario

- Plazo contado a partir del día siguiente de presentada la solicitud.

FORMATO 1

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

CÓDIGO DE USUARIO	<input type="text"/>	CÓDIGO DE SOLICITUD N°	<input type="text"/>
N° DE SUMINISTRO	<input type="text"/>		
MODALIDAD DE ATENCIÓN DE SOLICITUD (ESCRITO/ TELEFÓNICO /WEB)			
FECHA	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	HORA	<input type="text"/> : <input type="text"/>
NOMBRE DEL SOLICITANTE			
Apellido Paterno		Apellido materno	
Nombres			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)	<input type="text"/>		
DENOMINACIÓN SOCIAL	<input type="text"/>		
NÚMERO DE RUC	<input type="text"/>		
NOMBRE DEL REPRESENTANTE			
Apellido paterno		Apellido materno	
Nombres			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)	<input type="text"/>		
TIPO DE PODER	Simple <input type="checkbox"/>	Especial <input type="checkbox"/>	
TIPO DE CLIENTE			
Titular de la conexión* <input type="checkbox"/>		Usuario <input type="checkbox"/>	
Solicitante del servicio <input type="checkbox"/>			
Documento que lo acredita (no aplica para titular)		Título de propiedad <input type="checkbox"/> Copia de recibo <input type="checkbox"/> Constancia de posesión <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
DATOS DEL SOLICITANTE			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz. Lote
(Urbanización, barrio)		Distrito	Provincia
Teléfono	Correo electrónico y/o casilla electrónica		
DECLARACIÓN DEL USUARIO (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal)			
Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de solicitud de atención del problema 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	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD			
Tipo de problema	<input type="text"/>		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			

SERVICIOS DE SANEAMIENTO

PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN		Plazo Máximo para solucionar el problema (días hábiles) *
A	Problemas relativos al acceso al servicio	
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido	2 días calendario
2	Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el certificado de factibilidad del servicio.	
3	No se admite a trámite la solicitud de acceso a los servicios.	
4	El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el certificado de factibilidad del servicio, el cual forma parte integrante del contrato de suministro.	
5	No se suscribe contrato de suministro.	
6	Otros problemas relativos al contrato	
7	El Prestador de Servicios no emite certificado de factibilidad del servicio dentro del plazo.	
8	No se atiende la solicitud de acceso al servicio de agua potable mediante pileta pública.	
B	Problemas relativos a la micromedición	
1	El usuario adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de Pequeñas Ciudades, solicita al Prestador de Servicios la instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión y el Prestador de Servicios no realiza la instalación en el plazo establecido.	10 días calendario
2	La reinstalación, reposición o reemplazo del medidor no se ha realizado en el plazo establecido en el Reglamento de Calidad en Pequeñas Ciudades.	2 días calendario
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario	1 día calendario
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a: verificación posterior, encontrarse dañado, reemplazo o mantenimiento.	1 día calendario
5	Prestador de Servicios instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario copia de verificación inicial.	3 días calendario
C	Problemas relativos a cortes indebidos	
1	El cierre del servicio ha sido realizado sin causa justificada.	1 día calendario
2	La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, no obstante haya cesado la causa del cierre.	
D	Falta de entrega del comprobante de pago.	1 día calendario
E	Problemas relativos a la información:	
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS	1 día calendario
PROBLEMAS OPERACIONALES		
A	Filtraciones	5 días calendario
	Filtraciones de aguas externas hacia el predio.	
B	Problemas en el servicio de agua potable	1 día calendario
1	Fugas en la conexión domiciliaria	
2	Negativa de el Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria	2 días calendario
3	Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria.	2 días calendario
4	Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro.	2 días calendario
C	Problemas en el servicio de alcantarillado	1 día calendario
1	Atoro en conexión de alcantarillado	
2	Negativa de el Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria	2 días calendario
3	Negativa de el Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	2 días calendario
4	Negativa de el Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	2 días calendario

NOTA: Lista de problemas es referencial

Firma*

Huella Digital*
(índice derecho)

* Solo en caso que la solicitud sea presentada por escrito. Además, en caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

Solo en caso la solicitud se presenta por escrito o por teléfono el Prestador de Servicios además completa lo siguiente:

SUCURSAL / ZONAL

ATENDIDO POR

FIRMA

El Prestador de Servicios deberá solucionar el problema en el plazo que corresponda de acuerdo a la tipología detallada, caso contrario, el solicitante podrá presentar el reclamo respectivo.

**FORMATO 2
PRESENTACIÓN DEL RECLAMO**

CÓDIGO DE USUARIO <input style="width:150px;" type="text"/>		CÓDIGO DE RECLAMO N° <input style="width:150px;" type="text"/>	
N° DE SUMINISTRO <input style="width:150px;" type="text"/>			
MODALIDAD DE ATENCIÓN DE RECLAMO (ESCRITO/ TELEFÓNICO /WEB) <input style="width:150px;" type="text"/>			
FECHA <input style="width:50px;" type="text"/> / <input style="width:50px;" type="text"/> / <input style="width:50px;" type="text"/>		HORA <input style="width:50px;" type="text"/> : <input style="width:50px;" type="text"/>	
NOMBRE DEL RECLAMANTE			
Apellido paterno <input style="width:150px;" type="text"/>		Apellido materno <input style="width:150px;" type="text"/>	
Nombres <input style="width:150px;" type="text"/>			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE) <input style="width:150px;" type="text"/>			
DENOMINACIÓN SOCIAL <input style="width:150px;" type="text"/>			
N° DE RUC <input style="width:150px;" type="text"/>			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE			
Apellido paterno <input style="width:150px;" type="text"/>		Apellido materno <input style="width:150px;" type="text"/>	
Nombres <input style="width:150px;" type="text"/>			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE) <input style="width:150px;" type="text"/>			
TIPO DE PODER <input type="checkbox"/> Simple		<input type="checkbox"/> Especial	
TIPO DE CLIENTE			
Titular de la conexión* <input type="checkbox"/>		Usuario <input type="checkbox"/>	
Documento que lo acredita (no aplica para titular)		Título de propiedad <input type="checkbox"/> Copia de recibo <input type="checkbox"/> Constancia de posesión <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
UBICACIÓN DEL PREDIO			
(Calle, Jirón, Avenida) <input style="width:150px;" type="text"/>			N° <input style="width:50px;" type="text"/>
			Mz. <input style="width:50px;" type="text"/>
			Lote <input style="width:50px;" type="text"/>
(Urbanización, barrio) <input style="width:150px;" type="text"/>		Distrito <input style="width:150px;" type="text"/>	
Provincia <input style="width:150px;" type="text"/>			
DOMICILIO PROCESAL			
(Calle, Jirón, Avenida) <input style="width:150px;" type="text"/>			N° <input style="width:50px;" type="text"/>
			Mz. <input style="width:50px;" type="text"/>
			Lote <input style="width:50px;" type="text"/>
(Urbanización, barrio) <input style="width:150px;" type="text"/>		Distrito <input style="width:150px;" type="text"/>	
Provincia <input style="width:150px;" type="text"/>			
Código Postal <input style="width:100px;" type="text"/>		Teléfono / Celular <input style="width:100px;" type="text"/>	
Correo electrónico y/o casilla electrónica <input style="width:150px;" type="text"/>			
Número Licencia de uso de agua subterránea (de corresponder) <input style="width:150px;" type="text"/>			
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal)			
Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de solicitud de atención del problema 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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)			
Tipo de reclamo (ver lista en reverso) <input style="width:150px;" type="text"/>			
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)			
<input style="width:150px;" type="text"/>			
<input style="width:150px;" type="text"/>			
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podría adjuntar páginas adicionales)			
<input style="width:150px;" type="text"/>			
<input style="width:150px;" type="text"/>			
<input style="width:150px;" type="text"/>			
RELACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS QUE SE PRESENTAN			
<input style="width:150px;" type="text"/>			
<input style="width:150px;" type="text"/>			
EL PRESTADOR DE SERVICIOS CARTILLA INFORMATIVA			
			SI <input type="checkbox"/>
			NO <input type="checkbox"/>
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido): Solicito la realización de prueba de verificación posterior y acepto asumir su costo, en caso corresponda.			
			SI <input type="checkbox"/>
			NO <input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS			
PROGRAMACIÓN DE INSPECCIÓN INTERNA O INTERNA Y EXTERNA		FECHA <input style="width:50px;" type="text"/>	HORA <input style="width:50px;" type="text"/>
CITACIÓN A REUNIÓN DE ACUERDO DE PARTES		FECHA <input style="width:50px;" type="text"/>	HORA (RANGO DE 2 HORAS) <input style="width:50px;" type="text"/>
MODALIDAD		<input type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Videollamada
		<input type="checkbox"/> Por teléfono	
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA) <input style="width:100px;" type="text"/>			
Solo en caso la solicitud se presenta por escrito o por teléfono el Prestador de Servicios además completa lo siguiente:			
SUCURSAL / ZONAL <input style="width:150px;" type="text"/>			
ATENDIDO POR <input style="width:150px;" type="text"/>		FIRMA <input style="width:150px;" type="text"/>	
<input style="width:150px;" type="text"/>		<input style="width:150px;" type="text"/>	
Firma*		Huella Digital* (índice derecho)	

* Solo en caso que la solicitud sea presentada por escrito. Además, en caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

((reverso))

SERVICIOS DE SANEAMIENTO		
PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN		Plazo Máximo para solucionar el problema (días hábiles) *
A	Problemas relativos al acceso al servicio	
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido	2 días calendario
2	Desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el certificado de factibilidad del servicio.	
3	No se admite a trámite la solicitud de acceso a los servicios.	
4	El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el certificado de factibilidad del servicio, el cual forma parte integrante del contrato de suministro.	
5	No se suscribe contrato de suministro.	
6	Otros problemas relativos al contrato	
7	El Prestador de Servicios no emite certificado de factibilidad del servicio dentro del plazo.	
8	No se atiende la solicitud de acceso al servicio de agua potable mediante pileta pública.	2 días calendario
B	Problemas relativos a la micromedición	
1	El usuario adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de Pequeñas Ciudades, solicita al Prestador de Servicios la instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión y el Prestador de Servicios no realiza la instalación en el plazo establecido.	10 días calendario
2	La reinstalación, reposición o reemplazo del medidor no se ha realizado en el plazo establecido en el Reglamento de Calidad en Pequeñas Ciudades.	2 días calendario
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario	1 día calendario
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a: verificación posterior, encontrarse dañado, reemplazo o mantenimiento.	1 día calendario
5	Prestador de Servicios instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario copia de verificación inicial.	3 días calendario
C	Problemas relativos a cortes indebidos	
1	El cierre del servicio ha sido realizado sin causa justificada.	1 día calendario
2	La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, no obstante haya cesado la causa del cierre.	
D	Falta de entrega del comprobante de pago.	1 día calendario
E	Problemas relativos a la información:	
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS	1 día calendario
PROBLEMAS OPERACIONALES		
A	Filtraciones	
	Filtraciones de aguas externas hacia el predio.	5 días calendario
B	Problemas en el servicio de agua potable	
1	Fugas en la conexión domiciliaria	1 día calendario
2	Negativa de el Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria	2 días calendario
3	Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria.	2 días calendario
4	Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro.	2 días calendario
C	Problemas en el servicio de alcantarillado	
1	Atoro en conexión de alcantarillado	1 día calendario
2	Negativa de el Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria	2 días calendario
3	Negativa de el Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	2 días calendario
4	Negativa de el Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	2 días calendario

FORMATO 3
ACTA DE REUNIÓN DE ACUERDO DE PARTES O CONCILIACIÓN
CÓDIGO DE RECLAMO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE		
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) 		
DENOMINACIÓN SOCIAL 		
NÚMERO DE RUC 		

NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE EL PRESTADOR DE SERVICIOS		
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) 		
FACULTADO POR (documento, cargo, etc: según el caso) 		

Hora de Inicio 	Hora de Término
---	--

MATERIA DEL RECLAMO		Descripción del reclamo
N°	Tipo de reclamo*	(mes reclamado, monto, incumplimiento de el Prestador de Servicios, etc. Según sea el caso)

* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el reverso del Formato N° 2

PROPUESTAS DE EL PRESTADOR DE SERVICIOS	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
--	--

PROPUESTAS DEL RECLAMANTE	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
----------------------------------	--

Documentos de las pruebas actuadas presentadas al usuario: (adjuntar al acta dichos documentos)	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
---	--

PUNTOS DE ACUERDO	PUNTOS DE DESACUERDO
<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>

¿SUBSISTE EL RECLAMO?

Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento

SI NO

CONSIDERACIONES DEL RECLAMANTE O DE EL PRESTADOR DE SERVICIOS

<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
--

Firma del Reclamante o su representante*

Huella Digital*

Firma del Representante de el Prestador de Servicios*

(indice de

*Solo en caso la reunión es presencial. Además, en caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

NOTA : En caso la reunión de acuerdo de partes se realiza de forma remota se adjunta al acta los siguiente:

- La conformidad del usuario que es remitida por correo electrónico.
- Los archivos digitales de las grabaciones de voz o video de la reunión sostenida, de ser el caso.

**FORMATO 4
RESUMEN DE ACTA DE INSPECCIÓN INTERNA**

CÓDIGO DE RECLAMO N°

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE

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

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)

DENOMINACIÓN SOCIAL

NÚMERO DE RUC

DATOS REGISTRADOS

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)			N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)		Distrito	Provincia		
Medidor	Diámetro		Última lectura		

Tipos de Unidades de Uso
N° de Conexiones Asociadas

Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal
--------	-----------	-----------	------------	---------

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL PREDIO (llenar solo si hay variación)

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)			N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)		Distrito	Provincia		

Tipos de Unidades de Uso

Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal
--------	-----------	-----------	------------	---------

N° de Conexiones Asociadas

Ocupadas

Desocupadas

Estado de abastecimiento durante inspección	
Normal	Sin abastecimiento

(Croquis a la espalda del presente formato, en caso de ser aplicable)

DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES

Estado	Inodoro	Lavado	Ducha	Urinario	Bidet	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Con fuga visible									
Reparado									
Clausurado									
Totales									

Observaciones

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección

Reclamante

Sí

No

Propietario

Inquilino

Residente

Otro

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)

Observaciones

Firma del reclamante o persona presente en la inspección

Persona autorizada por el Prestador de Servicios para la inspección

Fecha: / /

HORA DE INICIO:

HORA FINAL

**FORMATO 5
RESUMEN DE ACTA DE INSPECCIÓN EXTERNA**

CÓDIGO DE RECLAMO N°

N° DE SUMINISTRO
INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR

Medidor N°	Diámetro	Lectura
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FUGA EN CAJA

Sí
 No

(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Antes del Medidor	Después del medidor

OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR

UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Interior	Vereda	Frente	Lateral	Pista	Distante

ESTADO DEL SUMINISTRO

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple

Cuenta con Servicio durante Inspección	
Sí <input type="text"/>	No <input type="text"/>

OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección

Reclamante Sí No

Propietario

Inquilino

Residente

Otro

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)

Observaciones

Firma del reclamante o persona presente en la inspección

Persona autorizada por el Prestador de Servicios para la inspección

Fecha: / /

HORA DE INICIO: _____

HORA FINAL: _____

**FORMATO 7
RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

CÓDIGO DE RECLAMO	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
N° DE SUMINISTRO	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE RECURSO (ESCRITO/ TELEFÓNICO /WEB)	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE																									
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres																							
<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>																							
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
DENOMINACIÓN SOCIAL	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
NÚMERO DE RUC	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
NOMBRE DEL REPRESENTANTE																									
Apellido paterno	Apellido materno	Nombres																							
<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>																							
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
TIPO DE PODER	Simple <input type="checkbox"/>	Especial <input type="checkbox"/>																							
FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN																									
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:50%;"><hr/></td><td style="width:50%;"><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> </table>			<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>											
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
NUEVO MEDIO PROBATORIO QUE SUSTENTA EL RECURSO																									
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:50%;"><hr/></td><td style="width:50%;"><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> </table>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	Documentos presentados: <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:50%;"><hr/></td><td style="width:50%;"><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> <tr><td><hr/></td><td><hr/></td></tr> </table>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
<hr/>	<hr/>																								
SOLICITUD DE VERIFICACIÓN POSTERIOR																									
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido, y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo): Acepto la realización de la prueba de verificación posterior y asumir su costo, en caso corresponda.		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																							
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS																									
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	(DD/MM/AA)	<input style="width:100%;" type="text"/>																							
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div> <p>Firma*</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div> <p>Huella Digital* (índice derecho)</p>																								
<small>* Solo en caso el recurso sea presentado por escrito. Además en caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital</small>																									
Solo en caso el recurso se presente por escrito o por teléfono el Prestador de Servicios además completa lo siguiente:																									
SUCURSAL / ZONAL	<input style="width:100%;" type="text"/>																								
ATENDIDO POR	<input style="width:100%;" type="text"/>	FIRMA																							
		<input style="width:100%;" type="text"/>																							

**Formato N°9
Constancia de Notificación**

CÓDIGO DE RECLAMO N°

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE:

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

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE):

DNI		CE	
-----	--	----	--

DENOMINACIÓN SOCIAL:

NÚMERO DE RUC

NOMBRE DEL REPRESENTANTE:

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

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE):

DNI		CE	
-----	--	----	--

DOMICILIO PROCESAL:

(Calle, Jirón, Avenida)	Distrito	N°	Mz.
(Urbanización, barrio)	Provincia		
Código Postal	Teléfono / Celular	Correo electrónico	

DOCUMENTO A NOTIFICAR

VISITA REALIZADA

Primera		*	Segunda	
Fecha y hora			Fecha y hora	

* Comunicarse al siguiente número telefónico para coordinar la entrega

* Comunicarse al siguiente número telefónico para coordinar la entrega :

RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

RECLAMANTE	
PERSONA DISTINTA	(**)

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 de la fachada del inmueble	
--	--

Número de suministro de energía eléctrica	
---	--

Notificador (Nombre completo y firma)	Doc. De identidad	Fecha de entrega	Hora
--	-------------------	------------------	------

**FORMATO N° 10
PRESENTACIÓN DE LA QUEJA**

CÓDIGO DE RECLAMO

N° DE SUMINISTRO

MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE RECURSO (ESCRITO/ TELEFÓNICO /WEB)

FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

FECHA

/ /

HORA

:

NOMBRE DEL USUARIO O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)

DENOMINACIÓN SOCIAL

NÚMERO DE RUC

NOMBRE DEL REPRESENTANTE

Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, CE)

TIPO DE PODER

Simple

Especial

Teléfono	Correo electrónico y/o casilla electrónica
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de solicitud de atención del problema 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

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

DOMICILIO PROCESAL

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

EXPLICACIÓN DE LA QUEJA

Firma*

Huella Digital*
(índice derecho)

* Solo en caso la queja sea presentada por escrito. Además en caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

Solo en caso la queja se presente por escrito o por teléfono el Prestador de Servicios o el TRASS, además completa lo siguiente:

SUCURSAL O SEDE

ATENDIDO POR

FIRMA

Formato 11

FORMATO 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 Representante del Prestador de Servicios)

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 del Prestador (*)
Nombre y apellidos
DNI N°**

FORMATO 12
MODELO DE 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 Responsable del Prestador de Servicios)

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 del Prestador
Nombre y apellidos
DNI N°

Anexo 13



