

COMENTARIOS RECIBIDOS:

- Dirección General de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS).
- Municipalidad Distrital de Kimbiri (Municipalidad de Kimbiri)

COMENTARIOS AL PROYECTO NORMATIVO “REGLAMENTO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN PEQUEÑAS CIUDADES”

N°	TEXTO DEL PROYECTO PUBLICADO	COMENTARIOS	RESPUESTAS
1	<p>Artículo 4.- ENFOQUE DE INTERCULTURALIDAD</p> <p>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.</p>	<p>MVCS</p> <p>1. Previa a su obligatoriedad se recomienda, desarrollar una disposición complementaria que considere un tiempo de adecuación de los prestadores de servicios para que el personal de atención a reclamos se capacite en lenguas originarias</p>	<p>1. Se recoge comentario y se modifica la segunda disposición complementaria transitoria.</p>
2	<p>Artículo 5.- DEFINICIONES</p> <p>Para efectos de lo establecido en el presente reglamento se consideran las siguientes definiciones:</p>	<p>MVCS</p>	<p>2. Se recoge el comentario</p> <p>3. No se recoge el comentario</p>

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 domiciliaria o su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento.</p> <p>Reclamante: Persona natural o jurídica que interpone un Reclamo.</p> <p>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.</p>	<p>2. Se recomienda numerar las definiciones para facilitar el citado de cada uno de ellos.</p> <p>3. Se debe definir el término “Negativa del Prestador de Servicio” para el presente proyecto normativo, siendo un número significativo de los problemas operacionales mencionados en los Anexo 1 y 2.</p> <p>Municipalidad de Kimbiri</p> <p>4. < Se recomienda en numerar las definiciones 5.1, 5.2,5.3, ..., 5.11> Tomando como referencia la parte de conceptos de D.S N° 016-2021-VIVIENDA, ya que en un proceso administrativo o legal con los usuarios, se requiere precisar con los numerales del Artículo 5</p>	<p>Contrariamente a lo señalado por el MVCS, consideramos que el término “negativa del prestador del servicio” no podría llevar a una confusión para los sujetos intervinientes en el procedimiento; toda vez que, bastaría con que el prestador del servicio no atienda una determinada solicitud para que se entienda que existe una negativa.</p> <p>Por tanto, no se advierte la necesidad de incluir una definición relativa a la negativa del prestador del servicio.</p> <p>4. Se recoge el comentario.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>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.</p> <p>Reclamo operacional: Aquel originado por la falta de solución de los problemas operacionales.</p> <p>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.</p> <p>Usuario de los servicios de saneamiento: Persona señalada en el numeral 41 del artículo 4 del Texto Unico Ordenado del Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA.</p> <p>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° 029-2020-SUNASS-CD.</p> <p>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</p>		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	pequeñas ciudades, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 029-2020-SUNASS-CD, en cuanto les sea aplicable al procedimiento de reclamos.		
3	<p>Artículo 6.- REFERENCIAS</p> <p>Para efectos de la aplicación del presente reglamento, entiéndase como:</p> <p>Indecopi: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.</p> <p>ODS: Oficina Desconcentra de Servicios de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento</p> <p>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.</p> <p>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° 029-2020-SUNASS-CD.</p>	<p>MVCS</p> <p>5. Se recomienda numerar los párrafos para facilitar el citado de cada uno de ellos.</p> <p>6. Debe decir: “ODS: Oficina Desconcentrada de Servicios de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento”.</p>	<p>5. Se recoge el comentario.</p> <p>6. Se recoge el comentario.</p>

	<p>Sunass: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.</p> <p>Trass: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento de Sunass.</p> <p>TUO de la LPAG: Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS o norma que lo sustituya.</p> <p>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.</p>		
<p>4</p>	<p>Artículo 7.- SUJETOS LEGITIMADOS</p> <p>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:</p> <p>7. El Titular quien figura en los registros o, en su defecto, en el</p>	<p>MVCS</p> <p>7. Modificar el numeral 7.1 de la siguiente manera:</p> <p>“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:</p> <p>a. El Titular del servicio quien figura en los registros o, en su defecto, en el catastro comercial del Prestador de Servicios.</p>	<p>No se recogen los comentarios 7 y 8</p> <p>7. El MVCS no ha sustentado la necesidad de incorporar la redacción propuesta.</p> <p>Además, esta redacción podría inducir a error a los administrados, quienes podrían interpretar que cualquier persona sin legítimo interés está facultada para</p>

<p>catastro comercial del Prestador de Servicios.</p> <p>b. El Usuario de los servicios de saneamiento.</p> <p>7. El solicitante de acceso a los servicios de saneamiento.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>b. El Usuario o no de los servicios de saneamiento, afectado.</p> <p>c. El solicitante de acceso a los servicios de saneamiento.”</p> <p>Con la modificación propuesta para el literal b. se debe eliminar el párrafo 7.2.</p> <p>8. El numeral 7.4 señala que se puede modificar los criterios para acreditar la condición de Usuario de los servicios de saneamiento. De acuerdo a ello en la Exposición de Motivos debería indicarse y justificarse en qué casos es que puede darse dicha modificación.</p> <p>Municipalidad de Kimbiri</p> <p>9. Se observa la duplicidad del numeral 7 De los numerales 7.3 al 7.4, existen párrafos, que no cuanta con su respectivo numeral.</p>	<p>presentar un reclamo, cuando esto no es correcto.</p> <p>Por otro lado, el numeral 7.2 tiene la finalidad de precisar en qué casos, una persona, distinta a las señaladas en el numeral 7.1, puede presentar un reclamo; esto es, cuando su predio ha sido afectado.</p> <p>La justificación de los casos en los que se podrá modificar los criterios para acreditar la condición de usuario será incorporada en el documento que emita la Gerencia General de Sunass.</p> <p>9. Se recoge el comentario.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
6	<p>Artículo 8.- REPRESENTACIÓN: 2. Para el caso de comunidades campesinas y comunidades nativas, estas actúan a través de</p>	<p>Municipalidad de Kimbiri 10 Las Pequeñas Ciudades, AL OBTENER LA EXCEPCIONALIDAD, Cuentan con un área delimitada,</p>	<p>Se recoge parcialmente el comentario</p>

	<p>sus representantes, quienes son acreditados conforme a la normativa de la materia.</p>	<p>El Numeral del Art 8, se encuentra en el ratio de intervención de las ATM, estipulados en el Art 117 de Reglamento del DL 1280. Por lo tanto. Debe mencionar, LAS PEQUEÑAS CIUDADES Y CERCADOS.</p> <p>La UGM en la Pequeña ciudad lleva un CATASTRO DE USUARIOS, en tal sentido cada usuario es responsable individualmente por el servicio prestado, Por lo Tanto: El Representante de la Comunidad Campesina o Nativa, no puede representar a al usuario o usuarios. Debido a que el reclamo de del usuario es un caso particular, ocasionado por diversos factores. Finalmente; si una JASS quiere adherirse una UGM,</p>	<p>10. El numeral 2 está referido a la representación colectiva, no individual.</p> <p>En el caso de que un solicitante, usuario o titular decida actuar de manera individual no es necesario que solicite a los representantes de la comunidad que lo represente.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se ajusta la redacción conforme se señala a continuación:</p> <p>“2. Para el caso de comunidades campesinas y comunidades nativas, estas pueden actuar a través de sus representantes, (...)”</p>
7	<p>Artículo 10.- PROHIBICIONES</p> <p>Los Prestadores de Servicios se encuentran prohibidos de realizar lo siguiente:</p> <p>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</p>	<p>Municipalidad de Kimbiri</p> <p>11. Recomendación, sustituir por “FRACIONAMIENTO”, es el mecanismo que el usuario se compromete en cumplir, cada cierto periodo, por sus deudas acumuladas,</p> <p>Se recomienda: Precisar, que el reclamo debe ser del último mes, o del mes de facturación. Debido a que, en las Pequeñas ciudades, nos encontramos en etapa de migración, formalización, identificación de morosos, identificación de clandestinos, que cuando se realiza la</p>	<p>No se recoge el comentario</p> <p>11. Si bien el comentario no precisa a qué literal se refiere, consideramos que estaría relacionado con el literal c). Al respecto, no es posible sustituir el término “parcial” por “fraccionamiento”, toda vez que el pago parcial está referido a aquellas situaciones en las que el usuario no</p>

	<p>pago de los intereses correspondientes.</p> <p>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.</p> <p>c. No aceptar el pago parcial del (los) recibo(s), por el(los) concepto(s) no reclamado(s).</p> <p>d. Efectuar el cierre de los servicios de saneamiento por la falta de pago de los conceptos materia de reclamo.</p>	<p>ejecución de corte, vienen a reclamar de periodos de 4, 7, 11, meses de atraso, el tal sentido, problemas ocurridos de muchos meses de pago retrasado, es complicado identificar los problemas operacionales y comerciales.</p>	<p>cuestiona toda la facturación, sino ciertos conceptos. En ese caso, el usuario tiene la obligación de cancelar la deuda no cuestionada y por ende, realizar el pago parcial. Por otro lado, el fraccionamiento corresponde a las facilidades de pago que el prestador de servicios le pueden otorgar, de conformidad con la normativa sobre calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades. Por tanto, se trata de conceptos distintos.</p> <p>Además, es importante señalar que se pueden reclamar los conceptos que el usuario o titular considere pertinentes, siempre que se realice dentro de los plazos previstos en el Anexo 1 del reglamento.</p>
8	<p>Artículo 11.- DEFENSA SIN ABOGADO</p> <p>La intervención de abogado en la tramitación de solicitudes y los procedimientos administrativos regulados en el presente reglamento no es obligatoria.</p>	<p>MVCS</p> <p>12. Se indica que no es obligatoria la intervención de un abogado para la tramitación de solicitudes y procedimientos administrativos, sin embargo, debe señalarse también que el usuario está en su derecho de considerarlo.</p>	<p>No se recoge el comentario</p> <p>12. Consideramos que la precisión sugerida no resulta necesaria.</p>
9	<p>Artículo 12.- MEDIOS DE PRESENTACIÓN</p>	<p>MVCS</p>	<p>No se recoge el comentario</p>

<p>12.1 Las solicitudes de atención de problemas de alcance particular, reclamos, quejas y recursos son presentados a través de los siguientes medios:</p> <p>a) Por escrito. En la sede del Prestador de Servicios, en donde esta le entrega de manera gratuita al usuario los formatos correspondientes.</p> <p>b) Por teléfono. A través de la(s) línea(s) telefónica(s) que haya habilitado para tal efecto.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>13. Se debe señalar que el prestador de elaborar guías y/o manuales de orientación para el llenado del formato, en el caso que sea solicitado por el reclamante y ponerlo a disposición en la página web del prestador o en algún otro medio de fácil acceso al usuario o solicitante.</p> <p>14. Incorporar en el párrafo 12.3 lo siguiente: “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 la 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. Dicha constancia del reclamo debe ser remitida vía correo electrónico al reclamante.”</p>	<p>13. No sería necesario que el prestador de servicios elabore guías o manuales, en tanto la Sunass aprobará cartilla informativa para el mejor entendimiento del reglamento.</p> <p>14. Se recoge en parte el comentario “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 la plataforma virtual (web), la constancia de presentación es automática e indica la fecha y hora, así como el detalle de los documentos presentados. Dicha constancia es notificada al Solicitante o Reclamante al correo electrónico o casilla electrónica señalado en el formato.”</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	hora, así como la indicación de los documentos presentados.		
10	<p>Artículo 13.- PRESENTACIÓN VÍA TELEFÓNICA</p> <p>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.</p> <p>13.2 El Prestador de Servicios remite el formato respectivo debidamente completado al domicilio procesal, no siendo necesario que otorgue su conformidad.</p> <p>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.</p>	<p>MVCS</p> <p>15. Se recomienda cambiar el orden de los párrafos 13.2 con el 13.3; primero debe ser el 13.3 y luego el 13.2, con el fin de mantener un orden lógico de las actividades que debe realizar el Prestador.</p> <p>16. En el párrafo 13.2 debe precisarse el tiempo máximo de entrega de la solicitud.</p> <p>Municipalidad de Kimbiri</p> <p>17. En nuestra localidad existen usuarios, que solo de habla quechua y Asháninca, en tal caso lo hacemos entender, en su lenguaje originario. Por lo tanto sería precisar también: “o /y en su idioma originario “. El que atiende al usuario se comunica generalmente en el quechua.</p>	<p>15. Se recoge el comentario</p> <p>16. Se recoge el comentario.</p> <p>17. Se recoge el comentario.</p>
11	<p>Artículo 14.- CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS</p> <p>Para el caso de modalidades de presentación escrita, el Prestador de Servicios y la Sunass, según corresponda, entregan al</p>	<p>MVCS</p> <p>18. Se debe precisar que significa “todo documento”.</p>	<p>18. Se recoge en parte el comentario.</p> <p>Se refiere a cualquier documento relacionado con el reclamo. Sin perjuicio de ello, se modificó la</p>

	<p>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.</p>	<p>19. Se debe limitar la entrega de los documentos que se adjuntan a la solicitud de atención de problemas (Formato 1) o el formato de reclamos (Formato 2) a solo copias y no exigir la presentación de documentos originales. del solicitante, considerando lo establecido en el DS N° 123-2018-PCM.</p> <p>20. Se debe agregar al párrafo: “Para el caso de modalidades de presentación escrita, el Prestador de Servicios y la Sunass, según corresponda, entregan al Reclamante o Solicitante, 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”.</p> <p>21. Se debe Incluir también que la Constancia de Presentación de Documentos sea entregada al Solicitante, dado que es mencionado en el numeral 12.3 del artículo 12 de la propuesta de reglamento.</p>	<p>redacción para evitar cualquier confusión.</p> <p>19. No se recoge comentario. En la redacción propuesta no se señala que se requieren documentos originales, además resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 49 del TUO de la LPAG.</p> <p>20. Se recoge el comentario.</p> <p>21. Se recoge el comentario.</p>
12	<p>Artículo 17.- TRÁMITE DE LA SOLICITUD DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR</p> <p>17.1 Una vez presentada la solicitud de atención de problema, el Prestador de Servicios debe atender el</p>	<p>MVCS</p> <p>22. En el párrafo 17.2 Se sugiere modificar por: “17.2 Una vez atendido el problema de manera satisfactoria, el Solicitante deja constancia de la solución del problema a través de un documento de</p>	<p>22. No se recoge el comentario. Consideramos que la precisión no resulta necesaria y puede ser redundante.</p>

	<p>problema en el plazo máximo previsto en el Anexo 2 del presente reglamento.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>17.4 La solicitud de atención de problemas de alcance particular constituye requisito previo para la presentación de reclamos relativos a problemas operaciones y problemas comerciales no relativos a facturación.</p>	<p>conformidad, o de los medios establecidos en los literales a y b del artículo 12 del presente reglamento.”</p>	<p>Adicionalmente, el uso de la palabra “satisfactoria” puede generar una interpretación subjetiva.</p>
<p>13</p>	<p>Artículo 21.- SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO</p> <p>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</p>	<p>Municipalidad de Kimbiri</p> <p>23. PRECISAR: que la devolución de exceso deberá estar demostrada que;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamante que solicito el exceso a la prestadora y no fue atendida ➤ Debió Comunicar al momento la falta o infracción de la Prestadora, oportunamente, el perjuicio. 	<p>23. No se recoge el comentario</p> <p>Los reclamos relacionados con la solicitud de devolución del pago en exceso no quieren ser realizados de manera inmediata (a la fecha de facturación). Se permite que el usuario pueda reclamar en un</p>

<p>2 años, contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el monto materia de cuestionamiento.</p> <p>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.</p> <p>21.3 La devolución debe realizarse en la misma moneda en la que se efectuó la facturación.</p> <p>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.</p>		<p>determinado plazo, siempre y cuando esta facturación haya sido pagada.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------

<p>14</p>	<p>Artículo 37.- INSPECCIÓN</p> <p>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.</p> <p>37.2 La inspección puede ser: (i) interna, si se realiza al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de este.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>MVCS</p> <p>24. Respecto al numeral 37.8.</p> <p>Se indica que el prestador “(...) 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.”</p> <p><u>25. Comentario:</u> Sin embargo, a pesar que el literal a) del artículo 3.- Principios, del proyecto de Reglamento está referido a la Buena fe, es posible que se falte a dicha buena fe por parte de los ocupantes del predio (no cerrar todos los puntos de agua), con lo cual los resultados de la prueba hídrica no serían confiables. <u>Se debe evaluar esta situación y de ser pertinente modificar o retirar.</u></p>	<p>24 y 25. No se recogen los comentarios.</p> <p>En atención al Principio de buena fe procedimental contenido en el numeral 1.8 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa no puede asumir que la actuación del reclamante es contraria a la buena fe.</p> <p>Adicionalmente, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El párrafo 37.8 del artículo bajo comentario está referido a un caso excepcional, en un contexto de estado de emergencia nacional, en el que el inspector no puede ingresar al predio y requiere la colaboración del usuario. - Si el usuario actuara, como indica el MVCS, contra la buena fe, esto lo perjudicaría, toda vez que, si no efectúa el cierre de todos los puntos de agua, el medidor seguirá registrando, por lo que se podría considerar que existe una fuga no visible (atribuible al usuario).
------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>		<p>- La prueba hídrica, en un contexto de estado de emergencia nacional, no es obligatoria, pues requiere la colaboración del usuario. Es decir, si el usuario manifiesta su negativa a dicha prueba, se actúan otros medios probatorios.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>predio para que cierren todos los puntos de agua y verifique si el medidor continúa registrando consumos.</p> <p>37.9 Excepcionalmente, puede remitir vía correo electrónico la copia del acta respectiva, en aquellos casos en los que el Reclamante así lo solicite.</p>		
<p>15</p>	<p>Artículo 42.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>42.3 De manera facultativa, el reclamante puede: i) presentar una declaración jurada ante el Prestador de Servicios con la finalidad de hacer</p>	<p>MVCS</p> <p>26. Mejorar la redacción: “42.2 Emitida la resolución, transcurrido el plazo establecido en 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.”</p> <p>Mejorar la redacción: “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.”</p>	<p>26. Se recoge el comentario.</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
16	<p>Artículo 48.- ACTOS PREVIOS A LA RESOLUCIÓN</p> <p>Antes de resolver en segunda instancia, el Trass puede:</p> <p>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.</p>	<p>MVCS</p> <p>27. En el literal a, se debe incorporar los medios virtuales para llevar a cabo los informes orales:</p> <p>“a. Disponer la realización de informes orales, a través de medios presenciales, <u>virtuales</u> cuando sea necesario para resolver el caso o alguna de las partes lo solicite”.</p>	27. Se recoge el comentario.

	<p>b. Disponer la actuación de medios probatorios adicionales, de considerarlo conveniente.</p> <p>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.</p> <p>d. Disponer las medidas cautelares que considere necesarias para proteger los derechos de cualquiera de las partes.</p>		
<p>17</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>MCVS 28. Enumerar los párrafos, al igual que en los otros artículos.</p>	<p>28. Se recoge el comentario.</p>

<p>18</p>	<p>Artículo 61.- DIFUSIÓN</p> <p>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.</p>	<p>MVCS</p> <p>29. Incorporar al final del párrafo el texto señalado:</p> <p>“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, en su página web institucional o en los aplicativos utilizados por el prestador para las diferentes acciones virtuales para los servicios de saneamiento.”</p> <p>Incorporar que el Prestador, además de lo señalado en el párrafo precedente, también <u>difunda los afiches informativos en el periódico mural de la municipalidad</u>, así como en todo medio virtual disponible.</p> <p>Adicionalmente, se debe requerir al prestador emplear diversos medios y estrategias para realizar la difusión, como por ejemplo aprovechar el reverso del recibo para la emisión de los mensajes correspondientes.</p> <p>30. Se sugiere que la difusión contemple el enfoque de interculturalidad según lo indica el artículo 4.</p>	<p>29. Se recoge en parte el comentario, pero tendría que ser facultativo.</p> <p>30. No se recoge el comentario</p> <p>Consideramos que no resulta necesario precisar que la difusión deba realizarse bajo un enfoque intercultural, toda vez que se encuentra recogido en el artículo 4 del proyecto normativo</p>
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>19</p>	<p>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.</p>	<p>MVCS</p> <p>31. En el párrafo 62.1 se sugiere que el registro también consigne el tipo de usuario: doméstico, comercial, industrial, social, estatal o grandes consumidores.</p> <p>32. Se sugiere que el registro contenga adicionalmente información sobre el tiempo de atención del problema, reclamo y queja.</p> <p>“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, el estado del trámite <u>y tiempo de atención del problema, reclamo y queja</u>”.</p>	<p>31, 32. Se recoge en parte el comentario, con la precisión de que se trata de una información mínima.</p>
<p>20</p>	<p>ANEXOS 1. Anexo 1: Tipología de Problemas de alcance particular y reclamos</p> <p>RELATIVOS A FACTURACIÓN A.- Régimen de facturación y el nivel de consumo</p>	<p>MVCS</p> <p>33. Se debe realizar modificaciones de la siguiente manera:</p> <p>RELATIVOS A FACTURACIÓN</p> <p>- Modificar los numerales 1 al 6 del literal A, reemplazando “considera” por “puede justificar”,</p>	<p>33. No se recoge el comentario Es derecho de todo usuario presentar un reclamo. En el procedimiento se determinará si existen los elementos que acrediten si su pedido debe ser estimado.</p>

<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 oportunamente: 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</p>	<p>debido a que los usuarios podrían presentar diversas situaciones en beneficio personal sin el debido sustento o justificación. Con respecto al concepto del problema del párrafo 7, no se entiende la redacción y/o explicación.</p> <p>- Modificar los numerales 1 y 2 del literal B, y en el literal C, reemplazando “considera” por “puede justificar”.</p> <p>“A.- Régimen de facturación y el nivel de consumo</p> <p>1. Consumo medido: el Usuario considera puede justificar 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 puede justificar 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 puede justificar 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 oportunamente: el Usuario considera puede justificar 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 puede justificar que se le ha facturado un servicio que el Prestador de Servicios</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>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>B. Relativos a la tarifa aplicada al usuario</p> <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>C Relativos a otros conceptos: Conceptos emitidos: El usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como servicios colaterales, verificación posterior etc.</p>	<p>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 puede justificar que no le corresponde asumir el pago de determinados meses anteriores de facturación</p> <p>7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).”</p> <p>“B. Relativos a la tarifa aplicada al usuario</p> <p>1. Tipo de Tarifa: el usuario considera puede justificar que la clase o categoría tarifaria facturada no le corresponde.</p> <p>2. Número de unidades de uso: El usuario considera puede justificar que el número de unidades de uso no le corresponde.”</p> <p>“C Relativos a otros conceptos: Conceptos emitidos: El usuario considera puede justificar la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como servicios colaterales, verificación posterior etc.”</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>21</p>	<p>1. Anexo 1: Tipología de Problemas de alcance particular y reclamos</p> <p>NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN</p> <p>A.- Relativos al acceso a los servicios de saneamiento</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>MVCS</p> <p>34. Revisar el formato del texto de los literales C y D, se debe incluir espacio entre líneas o interlineado, así como el formato “negrita” para texto de la tipología de problema D, de la siguiente manera:</p> <p>“C. Problemas relativos a cortes indebidos:</p> <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>[espacio]</p> <p>“D. Falta de entrega del comprobante de pago.”</p>	<p>34. Se recoge el comentario</p>
------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

	<p>B. Problemas relativos a la micromedición</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>C. Problemas relativos a cortes indebidos:</p> <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 No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.</p>		
22	<p>RECLAMOS OPERACIONES</p> <p>A. Filtraciones Filtraciones de aguas externas hacia el predio</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable 1. Fugas en la conexión domiciliaria. 2. Negativa del Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria. 3. Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria. 4. Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro.</p>	<p>MVCS</p> <p>35. Modificar la redacción para mejor entendimiento del contenido en los literales A al C, asimismo incorporar en los ítems B y C, ya sea que la ejecución sea efectuada por el personal del prestador o por un tercero contratado por el prestador, lo siguiente:</p> <p>A. Filtraciones: “Filtraciones de agua de uno de los servicios prestados por el Prestador de Servicios hacia el predio.”</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable: “1. Fugas en la conexión domiciliaria hasta la caja del medidor. (...)”</p>	<p>35. Se recoge parcialmente el comentario.</p> <p>Con relación a los numerales 3 y 4 propuestos para los puntos B y C, se sobreentiende que las acciones son solicitadas por el usuario. En ese sentido, no se incluye la propuesta. Con relación al numeral 5 propuesto para los puntos B y C, la propuesta repite lo que se indica en el numeral 1. En ese sentido, no corresponde ser incluido.</p> <p>Respecto a la propuesta de incluir numerales 6 y 7 para los literales B y C:</p>

	<p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atoro en la conexión domiciliaria de alcantarillado. 2. Negativa del Prestador de Servicios a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria. 3. Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro de la conexión domiciliaria. 4. Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación solicitada de la conexión domiciliaria. 4. Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación de diámetro solicitada. 5. Demora del prestador en la atención de la fuga de atención domiciliaria 6. Demora en el retiro del desmonte producto de la reparación 7. Demora en realizar las actividades de: relleno y compactación de zanja; reposición de pavimento y reparación de vereda” <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado sanitario</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atoro en la conexión domiciliaria de alcantarillado sanitario desde la caja de registro hacía la red. <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Negativa del Prestador de Servicios a realizar ampliación solicitada de diámetro de la conexión domiciliaria. 4. Negativa del Prestador de Servicios a realizar la reubicación solicitada de la conexión domiciliaria. 5. Demora del prestador en la atención del atoro en la conexión domiciliaria de alcantarillado 	<p>No se recoge la propuesta, toda vez que, como se menciona en el Artículo 1 del proyecto normativo, los problemas de esta norma son de alcance particular; esto difiere de los problemas de obras inconclusas y retiro de desmonte que tienen un alcance general.</p> <p>En ese sentido, los plazos para solucionar problemas de alcance general se encuentran regulados en el artículo 49 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades (R.C.D. N° 029-2020-SUNASS-CD) y en el artículo 74, con aplicación supletoria, del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (R.C.D. N° 011-2007-SUNASS-CD).</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>6. Demora en el retiro del desmonte producto de la reparación</p> <p>7. Demora en realizar las actividades de: relleno y compactación de zanja; reposición de pavimento y reparación de vereda.”</p>	
23	<p>2. Anexo 2: Plazos para atención de solicitudes de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación de alcance particular.</p>	<p>MVCS</p> <p>36. En el ítem sobre Reclamos Operacionales, respecto del plazo de 5 días calendario; de la revisión, el plazo propuesto debe ser analizado y reconsiderado, ello debido a que el plazo podría resultar excesivo; ello debido a que en el Reglamento se indica que el procedimiento de reclamos considera una primera y una segunda instancia. Debe revisarse y justificarse este plazo máximo.</p> <p>37. Ahora bien, cuando el reclamo es por un problema operacional, el prestador debe priorizar la atención del problema, reducción el malestar ya generado al solicitante por el problema ocasionado; es por ello que el plazo para la atención a dicho reclamo deberá también revisarse y justificarse priorizando dar solución efectiva al solicitante.</p> <p>Municipalidad de Kimbiri</p> <p>38. Teniendo en consideración que la presente norma regirá, en la costa sierra y selva; ANEXO 2 , los tiempos de 1 DÍA son muy ajustados, debido a que se</p>	<p>36. Se recoge el comentario</p> <p>37. Se recoge el comentario</p> <p>38. Se recoge parcialmente el comentario.</p>

		<p>cuentan con precipitaciones pluviales de 1 día entero y una noche, sumado a ello, son las actividades de instalaciones nuevas, inspecciones oculares, y as pequeñas Ciudades nos encontramos en procesos de transición, en un proceso de mejora continua, personal limitado, los cuales son poco probables cumplir los tiempos previstos en el ANEXO 2 Recomendación; Incrementar .</p> <p>A.- Relativos al acceso a los servicios de saneamiento 5 No se suscribe contrato de suministro. (4 días)</p> <p>B. Problemas relativos a la micromedición</p> <p>3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario. (2 días)</p> <p>4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a: verificación posterior, encontrarse dañado, reemplazo o mantenimiento. (2 días)</p>	<p>Las actividades descritas en la primera parte del comentario no guardan relación con literal A, numeral 5: “No se suscribe contrato de suministro”, la subsanación de dicho problema solo implica la firma de las partes.</p> <p>En el entendido que el comentario haga referencia al literal A, numeral 1: “La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido”. Se acepta la ampliación de plazo a 4 días, considerando las actividades y emergencias descritas en la primera parte del comentario.</p> <p>En el caso de los problemas relativos a la micromedición, no se recoge el comentario, ya que se puede evitar este tipo de problema haciéndole llegar al usuario una comunicación previa al retiro del medidor del porqué se está procediendo con este acto.</p> <p>Asimismo, no se puede perjudicar al usuario retirando el medidor sin previo aviso, en algunos casos el usuario se queda sin el servicio de agua potable.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>24</p>	<p>FORMATOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>MVCS</p> <ol style="list-style-type: none"> 39. En el contenido del reverso de los Formatos 1 y 2 debe precisarse si corresponde establecer días “hábiles” o días “calendario y además considerar el comentario que se ha formulado sobre el Anexo 2. 40. Formato 3, ajustar el diseño del formato 3, que se encuentra desconfigurado. 41. El Formato 4, en el ítem “Detalle de la inspección de las instalaciones sanitarias interiores”, hace referencia al “Lavado”. Revisar y señalar si este debe corresponder a Lavadero, Lavatorio o a ambos. 42. Formato 5, Adicionar características de la caja porta medidor (Material, tipo de tapa, estado, etc.). Adicionar cuadro de esquema de válvulas y niples. 43. Formato 9: Ajustar el diseño del formato 9, que se encuentra desconfigurado. <p>Municipalidad de Kimbiri</p> <ol style="list-style-type: none"> 44. Teniendo en consideración que la presente norma regirá, en la costa sierra y selva; Formato , los tiempos de 1 DÍA son muy ajustados, debido a que se cuentan con precipitaciones pluviales de 1 día entero y una noches, sumado a ello, son las actividades de instalaciones nuevas, inspecciones oculares, y as pequeñas Ciudades nos encontramos en procesos de transición, en un proceso de mejora continua, personal limitado, presupuesto limitado los cuales son poco 	<ol style="list-style-type: none"> 39. Se recoge el comentario 40. Se recoge el comentario 41. Se recoge el comentario 42. Se recoge parcialmente el comentario. El formato brinda la información necesaria del procedimiento de inspección externa, no obstante, se habilita un espacio cuadrulado debajo del formato para facilitar la gráfica de esquemas, de ser el caso. 43. Se recoge el comentario 44. Se recoge comentario.
------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		probables cumplir los tiempos previstos en el Formato N° 1 Falta de entrega del comprobante de pago (3 DIAS CALENDARIOS) Problemas relativos a la información (3 DIAS CALENDARIOS)	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--