

C. NUEVO REGLAMENTO DE RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

REGLAMENTO DE RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Ámbito de aplicación. El presente Reglamento regula el procedimiento de atención de los reclamos comerciales presentados ante las Empresas Prestadoras. Se entiende como reclamos comerciales los vinculados a la facturación por la prestación del servicio conforme se indica en el Anexo.

Artículo 2°.- Sujeto del Reclamo. Podrán reclamar la persona que (i) figure como titular del servicio en el catastro de la Empresa Prestadora o (ii) acredite su condición de usuario efectivo con el recibo objeto de reclamo u otro documento que sirva para tal fin. En el presente Reglamento se utilizará el término usuario para referirse indistintamente a ambos.

Artículo 3°.- Representación. Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:

1. La representación podrá recaer en una persona natural o jurídica. Tratándose de facturación no individualizada en inmuebles con varias unidades de uso, la representación corresponderá a la persona designada por la Junta de Propietarios o, en su defecto, por la mayoría de residentes.
2. Las Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por INDECOPI podrán representar a sus asociados y a aquellos que le otorguen poder.
3. Para la tramitación ordinaria del procedimiento se requiere poder general, en cambio, para el desistimiento, acuerdo de partes o el cobro de dinero, se requiere poder especial.
4. En el poder especial el encargo debe ser expreso de el o los actos para los cuales fue conferido.
5. El poder general se formaliza en el escrito o mediante carta poder con firma del reclamante. Por su parte, el poder especial se formaliza a elección del usuario, mediante documento privado con firma legalizada ante funcionario autorizado para tal efecto o ante notario, así como mediante declaración en comparencia personal del usuario y representante ante la autoridad.
6. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste no tendrá vigencia para reclamos posteriores.

Artículo 4°.- Reclamo. El reclamo deberá ser presentado ante la Empresa Prestadora dentro de los dos meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva.

Artículo 5°.- Presentación del reclamo. El reclamo se formaliza sin necesidad de firma de abogado, a través del Formato N° 1, pudiendo acompañarse a éste la documentación que el usuario considere conveniente.

Es posible el reclamo telefónico, el cual debe formalizarse dentro del segundo día hábil posterior, conforme a lo indicado en el párrafo que antecede.

Artículo 6°.- Etapas. Formalizado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas:

1. Etapa de Negociación, en la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto.
2. Etapa de Investigación, en la cual se dispondrá la actuación de los medios de prueba conforme al presente Reglamento y a la tipología contenida en el Anexo; caso contrario se declarará fundado.
3. Etapa de Decisión, en la cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

Artículo 7°- Órganos competentes. La competencia para resolver se encuentra a cargo (i) en primera instancia, del órgano designado por la Empresa Prestadora para tal fin ante la SUNASS y (ii) en segunda instancia, del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS- TRASS.

La competencia para resolver tiene carácter irrenunciable e indelegable.

TÍTULO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO PRIMERO: NEGOCIACIÓN EN LA EMPRESA PRESTADORA

Artículo 8°.- Citación a reunión. Al formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora citará al usuario a una reunión que se realizará a partir del tercer día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al conflicto. Para tal efecto, al formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora (i) entregará al usuario el resumen histórico de su facturación (Formato N° 2) y una cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por SUNASS, (ii) dispondrá la realización de una inspección interna y externa, en el caso de reclamos por consumo elevado, siendo aplicable lo establecido en el artículo 10° y (iii) podrá ofrecer una fórmula de solución, sin perjuicio de la exigencia contenida en el artículo 9°.

Artículo 9°.- Acuerdos. Durante la reunión y a partir de la información señalada en el artículo 8°, la Empresa Prestadora ofrecerá al menos una fórmula de solución al conflicto, para lo cual tomará en cuenta los costos que significa continuar con el procedimiento.

Los resultados de la reunión deberán constar en acta (Formato N° 3), precisándose, de ser el caso, la forma de cumplimiento de los acuerdos.

En el caso de inasistencia, falta de acuerdo o de acuerdos parciales, el procedimiento continuará respecto de los asuntos sobre los cuales subsista controversia, dando inicio de esta manera a la etapa de investigación.

CAPÍTULO SEGUNDO: INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA PRESTADORA

Artículo 10°.- Inspección. La inspección es un medio de prueba que puede ser: (i) interna, si se produce al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de éste, es decir, si se realiza desde la caja del medidor hasta la red pública, en el caso de agua, y desde la caja de registro hasta el colector público, en el caso de alcantarillado.

El día y hora de la inspección se informarán al usuario con una anticipación de al menos dos días hábiles y los resultados constarán en un acta (Formato N° 4), cuya copia se entregará a la persona presente durante su realización.

Artículo 11°.- Contratación de Medidores. La contratación del medidor es un medio de prueba que se aplica únicamente al caso de reclamos por consumo elevado y se ejecuta luego que la Empresa Prestadora ha acreditado la existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la facturación por diferencia de lecturas, según lo indicado en el Anexo. En caso contrario, la prueba no deberá ejecutarse.

Al momento de formalizarse el reclamo, la Empresa Prestadora deberá informar al usuario acerca de su derecho a solicitar la contratación del medidor y de la existencia de contratadoras privadas, de ser el caso (Formato N° 5).

El reclamo será declarado fundado cuando la contratación, determina que el medidor sobre-registra consumos, en al menos uno de los caudales de prueba, conforme a lo dispuesto en la Directiva de Contratación de Medidores de Agua Potable.

El reclamo será declarado infundado cuando la contrastación determina que el medidor no sobre-registra, es decir, resulta operativo o sub-registra.

Artículo 12°.- Costo de la Contrastación. En caso de ser efectuada por la Empresa Prestadora, ésta asumirá el costo de la contrastación. En caso de ser efectuada por una contrastadora privada, el costo será asumido por el usuario si la prueba determina que el medidor no sobre-registra.

Artículo 13°.- Otros medios de prueba. El usuario podrá solicitar a la Empresa Prestadora la actuación de medios de prueba no contemplados en el Anexo. Su realización quedará supeditada a la pertinencia y factibilidad técnica y, su costo, será asumido por el usuario.

CAPÍTULO TERCERO: RESOLUCIONES EN PRIMERA INSTANCIA Y RECURSOS

Artículo 14°.- Resolución. La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta días hábiles siguientes de formalizado el reclamo. La notificación se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores de expedida la resolución.

Artículo 15°.- Recursos. Dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución el usuario podrá presentar contra ésta: (i) recurso de reconsideración, que se sustentará en nueva prueba (Formato N° 6) o (ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho (Formato N° 7).

Los recursos se interponen ante la primera instancia, la que, en el caso del recurso de reconsideración, se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la Empresa Prestadora deberá elevar el expediente al TRASS dentro de los cinco días hábiles siguientes de presentado, a fin de que éste resuelva.

Artículo 16°.- Plazo para resolver y notificar el Recurso de Reconsideración. La resolución referida al recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince días hábiles siguientes de presentado el recurso. La notificación de la resolución se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores a su emisión.

Artículo 17°.- Prórroga para resolver. La Empresa Prestadora podrá prorrogar los plazos establecidos en los artículos 14° y 16° para resolver hasta por diez días hábiles cuando el reclamo comprendiera a más de diez conexiones. Para aplicar la prórroga, ésta deberá ser notificada al usuario antes del vencimiento del plazo para emitir la resolución.

Artículo 18°.- Silencio Administrativo Positivo (SAP). Transcurrido el plazo establecido en los artículos 14°, 16° y 17°, de ser el caso, sin que la Empresa Prestadora hubiese notificado la Resolución operará el SAP y, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado.

En caso de no ejecutarse el SAP, el usuario podrá (i) solicitar a la Empresa Prestadora disponga la ejecución del SAP y, de ser el caso, el inicio de las actuaciones para sancionar al responsable o, (ii) interponer queja ante el TRASS, el que independientemente de ordenar la ejecución del SAP, actuará conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Sin perjuicio de lo indicado, el TRASS podrá aplicar de oficio el SAP, cuando lo advierta durante el trámite de un recurso de apelación.

CAPÍTULO CUARTO: RESOLUCIÓN EN SEGUNDA Y ÚLTIMA INSTANCIA

Artículo 19°.- Actos previos a la Resolución. Antes de resolver en segunda instancia, el TRASS podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación y disponer la realización de informes orales, cuando sea necesario para resolver el caso y las partes lo hayan solicitado.

Asimismo, el TRASS podrá solicitar a las partes o a organismos públicos o privados información adicional a la que figura en el Anexo. En tal caso, el plazo para resolver se suspenderá hasta que la información sea remitida.

Artículo 20°.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia. La resolución de segunda instancia deberá expedirse dentro de los treinta días hábiles siguientes de recibido el expediente. La notificación se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores de expedida la resolución.

Cuando la complejidad del caso lo amerite, el TRASS podrá considerar una prórroga de hasta veinte días hábiles. Para aplicar la prórroga, ésta deberá ser notificada a las partes antes del vencimiento del plazo para emitir la resolución.

Artículo 21°.- Silencio Administrativo Negativo (SAN). Transcurrido el plazo establecido en el artículo 20° sin que se notificara la Resolución operará el SAN, lo que habilita al usuario para presentar la correspondiente demanda ante el Poder Judicial o exigir al TRASS la expedición de la resolución.

Artículo 22°.- Custodia de Expedientes. Luego de notificada la resolución respectiva, el TRASS podrá custodiar los expedientes hasta por seis meses, luego de lo cual procederá a devolverlos a la Empresa Prestadora.

TÍTULO TERCERO: GARANTÍAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 23°.- Prohibición de condicionar el reclamo. La Empresa Prestadora no podrá condicionar la atención de un reclamo al pago previo del concepto y monto reclamado. En las facturaciones posteriores no podrá incluirse el concepto y monto objeto de reclamo mientras éste no haya sido resuelto en instancia final.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Prestadora se encuentra facultada para el cobro de los conceptos y montos no reclamados, incluyendo el pago de los intereses correspondientes, así como al cierre del servicio en caso de incumplimiento.

Artículo 24°.- Prohibición de cierre del servicio durante el reclamo. Ninguna Empresa Prestadora podrá disponer el cierre del servicio si éste se fundamenta en la falta de pago de los montos y conceptos reclamados.

Artículo 25°.- Pagos efectuados en exceso. El usuario podrá solicitar, en la vía administrativa, la devolución de pagos en exceso, incluyendo los intereses correspondientes, dentro del plazo de un año contado a partir del día siguiente de efectuado el pago. El crédito que se origine conforme a lo indicado deberá compensarse mediante notas de abono que cubrirán la totalidad de las facturaciones futuras hasta que el crédito se extinga. En caso de no ser posible aplicar notas de abono, la devolución se efectuará en efectivo.

Los intereses (i) serán los mismos que la Empresa Prestadora aplica a sus usuarios morosos y (ii) se devengarán desde la fecha en que se efectuó el pago hasta el momento que se realice la compensación o devolución en efectivo, de ser el caso.

Artículo 26°.- Constancia de la presentación de documentos. Como constancia de recepción de todo documento, se entregará al reclamante una copia sellada y firmada del mismo.

Artículo 27°.- Notificaciones. En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a brindar la información requerida o a recibir la documentación correspondiente o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, la Empresa Prestadora dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se adherirá la resolución en la puerta de acceso correspondiente al domicilio o la dejará debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a levantarse un acta donde se consigne el hecho, la fecha, la hora y las

características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo. En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad (Formato N° 8).

Artículo 28°.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones. Los usuarios podrán solicitar (i) antes que cause estado, la aclaración de una resolución en algún punto sobre el cual pudieran existir dudas en su interpretación o contenido y (ii) en cualquier momento, la rectificación por error material o aritmético.

La aclaración y rectificación podrán ser declaradas de oficio o solicitadas por el usuario.

Artículo 29°.- Difusión. Las Empresas Prestadoras deberán informar y difundir las disposiciones contenidas en el presente Reglamento: (i) a través de la colocación de afiches o carteles en lugares visibles, y (ii) mediante la entrega de cartillas de orientación a que se refiere el artículo 8°, en todos los ambientes destinados a la atención de los usuarios y en especial donde se presentan los reclamos.

Artículo 30°.- Gratuidad de los Formatos. Los formatos que deban ser entregados al usuario conforme a lo establecido en el presente Reglamento, serán proporcionados por la Empresa Prestadora en forma gratuita.

Artículo 31°.- Registro de Reclamos. La Empresa Prestadora deberá contar con un sistema de registro de reclamos, organizado de acuerdo a la tipología contenida en el Anexo.

ANEXO
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN QUE DEBE CONSTAR EN EL EXPEDIENTE

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

- a) Los Formatos N° 1 y 2, con la información referida al reclamo.
- b) Copia de los recibos de pago reclamados.
- c) Las resoluciones, cédulas de notificación y otros documentos en general.
- d) Los acuerdos vinculados al procedimiento, incluyendo los de refinanciamiento.
- e) Hoja Resumen del procedimiento, cuyo contenido será establecido por el TRASS.

RECLAMOS REFERIDOS AL CONSUMO

Consumo elevado:

Caso en el cual el usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor. Se requiere:

- f) Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el usuario, de ser el caso.
- g) Informe del área directamente encargada del control operacional del inmueble objeto de reclamo, que acredite que la Empresa Prestadora ha adoptado las medidas de control operacional requeridas para asegurar que los medidores reflejen el consumo efectuado, incluyendo:
 - Un reporte sobre la continuidad (horario normal de abastecimiento) del sector correspondiente, así como de las interrupciones que se hubieran producido durante el mes reclamado.
 - En caso de discontinuidad o interrupciones del servicio, plano con curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio, incluyendo la ubicación de las válvulas automáticas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.
- h) Inspección externa, para detectar posibles fugas que incrementen el consumo.
- i) En caso de haberse descartado la influencia de los factores distorsionantes indicados, los resultados de la prueba de contrastación solicitada por el usuario, si éste fuera el caso.

Consumo Promedio:

Caso en el cual el usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de contrastación, de ser el caso,
- g) Informe de la Empresa Prestadora sobre los meses tomados en cuenta para hallar el promedio y cómo fueron facturados originalmente (es decir, si corresponden a diferencia de lecturas de medidor, asignaciones de consumo, consumos mínimos o promedios).

Asignación de Consumo:

Caso en el cual usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe de la Empresa Prestadora que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el reclamante, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de contrastación, de ser el caso, así como la asignación de consumos aplicable al usuario.

Consumo Mínimo:

Caso en el cual usuario considera que (i) este régimen de facturación no le es aplicable o (ii) considera que el monto facturado está mal calculado. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe de la Empresa Prestadora que sustente que la facturación cumple con lo dispuesto por las normas y la estructura tarifaria vigente, incluyendo los antecedentes del caso.

RECLAMOS REFERIDOS AL CATASTRO

Número de Unidades de Uso:

Caso en el cual el usuario considera que el número de unidades de uso no corresponde. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Inspección interna, que incluirá un croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe así como una descripción detallada de la fachada del inmueble.

Tipo de Unidades de Uso:

Caso en el cual el usuario considera que la categoría tarifaria no corresponde. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Inspección interna, en la cual se detallará la actividad que se desarrolla en el predio y la ubicación de los puntos de agua y desagüe.

Confusión (cruce) de medidores:

Caso en el cual el usuario considera que no corresponde el medidor que registra los consumos facturados. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Inspección externa, en la cual se verificará que el medidor corresponde efectivamente a la conexión que ha sido facturada.

OTROS RECLAMOS REFERIDOS A LA FACTURACIÓN

Conceptos emitidos:

Caso en el cual el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no corresponden, como cobro por el medidor, servicios colaterales no prestados, entre otros. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe sobre el detalle (mes a mes), de los conceptos que se incluyen en los avisos de cobranza, de los montos que corresponden a cada uno de ellos, así como la base legal que sustenta su facturación.

Pagos no procesados:

Caso en el cual el usuario considera haber efectuado el pago del concepto facturado. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe que señale si el usuario realizó efectivamente el pago.

Cobro de consumos no facturados oportunamente:

Caso en el cual el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la Empresa Prestadora no facturó en su oportunidad. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe que detalle los meses en vías de recuperación por parte de la Empresa Prestadora, las razones por las que no se facturó oportunamente y el volumen a ser recuperado.

Responsabilidad de Pago:

Caso en el cual el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación por no haber sido usuario del servicio durante dicho período u otras razones similares y desea que no se le requiera el cobro (quiebra de adeudos). Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe sobre los meses adeudados y acciones adoptadas por la Empresa Prestadora para su pago oportuno.

Servicio cerrado con emisión:

Caso en el cual el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la Empresa Prestadora no le ha brindado, ya sea porque no existe la conexión correspondiente o ésta se encuentra cerrada. Además de la información y documentación general, se requiere:

- f) Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre.

**FORMATO N° 1
DATOS GENERALES DEL RECLAMO**

RECLAMO N° N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE Teléfono

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

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

DIRECCIONES PARA NOTIFICACIONES (máximo dos direcciones, si no se indica ninguna, se asume la del predio)

1)		1)	1)	1)
2)		2)	2)	2)
	(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
1)	1)	1)		
2)	2)	2)		
	(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
1)	1)	1)		
2)	2)	2)		
	Código Postal	Teléfono	Fax	

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de Reclamo

A. Consumo Elevado B. Consumo Promedio C. Asignación de Consumo D. Consumo Mínimo E. Número de Unidades de Uso F. Tipo de Unidades de Uso	G. Confusión (cruce) de Medidores H. Conceptos Emitidos I. Pagos no Procesados J. Cobro de Consumos no Facturados Oportunamente K. Responsabilidad de Pago L. Servicio Cerrado con Emisión
--	---

MES RECLAMADO AÑO MONTO RECLAMADO

SUCURSAL / ZONAL

ATENDIDO POR

FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)

El Formato N° 2 (Resumen Histórico de la Facturación del Reclamante) debe adjuntarse al presente Formato.

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo elevado):
 Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra. Si
No

<input style="width: 90%;" type="text"/> Firma del reclamante	<input style="width: 60%;" type="text"/> Huella digital* (Indice derecho)	<input style="width: 90%;" type="text"/> _____ día / mes / año Fecha
--	---	---

* En caso de no saber firmar o estar impedido

**FORMATO N° 2
RESUMEN HISTÓRICO DE LA FACTURACIÓN DEL RECLAMANTE**

RECLAMO N°

Categoría Tarifaria

Número de Unidades de Uso

TIPO DE PREDIO

A. Unifamiliar

B. Multifamiliar

DATOS DEL ABASTECIMIENTO

Código del sector

FRECUENCIA
DEL SERVICIO

A. Diario

B. No diario

CONTINUIDAD

A. 24 horas

B. < 24 horas

DATOS DE LA FACTURACIÓN

Mes reclamado	Año	Fecha de vencimiento	Forma de facturación (Asig / Med / CM / Prom)	Importe facturado	Volumen facturado	Volumen leído (de ser aplicable)	Tarifa aplicada
		/ /					

INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

N°	Mes	Año	¿Pagado? (Tot/Parc/ No)	Fecha de vencimiento	Forma de facturación (Asig/Med/CM/Prom)	Importe facturado	Volumen facturado	Volumen leído (de ser aplicable)	Fecha de pago
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

CRITERIOS DE REFACTURACION

En caso que el reclamo es por consumo elevado y es declarado fundado, la refacturación se realizará de la forma siguiente:

- i) Se refacturará el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan, sin considerar el mes o los meses reclamados.
- ii) Si no existe ninguna diferencia de lecturas válida, se refacturará la asignación de consumos aplicable.

**FORMATO N° 3
NEGOCIACION**

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

NOMBRE DEL REPRESENTANTE POR PARTE DE LA EMPRESA PRESTADORA

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

Hora Programada

Hora de Inicio

Hora de Término

MATERIA(S) RECLAMADA(S):

N°	Tipo(s) reclamado(s)*	Mes(es) reclamado(s)	Monto reclamado

* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formato N° 1

CRITERIOS DE REFACTUARACION

En caso que el reclamo es por consumo elevado y es declarado fundado, la refacturación se realizará de la forma siguiente:

- i) Se refacturará el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas o de las que existan, sin considerar el mes o los meses reclamados.
- ii) Si no existe ninguna diferencia de lecturas válida, se refacturará la asignación de consumos aplicable.

FORMULA PROPUESTA POR LA EMPRESA PRESTADORA

En caso de los reclamos por consumo elevado se podría considerar, entre otros acuerdos posible, la refacturación del período reclamado sobre la base de:

- i) Las seis últimas facturaciones.
- ii) El volumen registrado por un nuevo medidor durante un período a acordar.

PUNTOS DE ACUERDO

PUNTOS DE DESACUERDO

¿SUBSISTE EL RECLAMO?

SI NO

OBSERVACIONES DEL USUARIO

Firma

Huella Digital*
(Indice derecho)

día / mes / año

Fecha

* En caso de no saber firmar o estar impedido

**FORMATO N° 4A
RESUMEN DEL ACTA DE INSPECCIÓN INTERNA**

DATOS REGISTRADOS

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

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

Suministro N°	Medidor N°	Diámetro (mm)	Ultima lectura
---------------	------------	---------------	----------------

TIPO DE UNIDADES DE USO

N° de conexiones asociadas

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

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

ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO

UBICACIÓN DEL PREDIO

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

TIPO DE UNIDADES DE USO

N° de conexiones asociadas:

Ocupadas
Desocupadas

Soc	Dom	Com	Ind	Est

Estado del abastecimiento durante la inspección

Normal	Sin abastecimiento

DETALLE DE LA INSPECCION DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES

Estado	Inodoro	Lavatorio	Ducha	Urinario	Bidet	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina
Bueno									
Con fuga									
Reparado									
Clausurado									
Totales									

Observaciones :

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección _____

Propietario

Inquilino

Residente

Número de documento de identidad (DNI, LE, CI)

Firma del usuario*

Inspector / operario / supervisor

Servicio técnico

FECHA: / /

HORA INICIO: _____

HORA FINAL: _____

* OBSERVACIÓN: La firma no implica acuerdo con el contenido del acta

**FORMATO N° 4B
RESUMEN DEL ACTA DE INSPECCIÓN EXTERNA**

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR

Medidor N°	Diámetro (mm)	Lectura	Funciona	No funciona
------------	---------------	---------	----------	-------------

FUGA EN LA CAJA

Si
No

(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)

Antes del medidor	Después del medidor
-------------------	---------------------

OBSERVACIONES SOBRE EL MEDIDOR:

UBICACIÓN DE LA CAJA DEL MEDIDOR

Interior	Vereda	Frente	Lateral	Pista	Distante
----------	--------	--------	---------	-------	----------

ESTADO DEL SUMINISTRO

Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple
---------	---------	--------	---------	----------	------------	-------

TIPO DE ABASTECIMIENTO

Continuo	Discontinuo	N° de horas
----------	-------------	-------------

OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO:

CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN SERVICIOS CERRADOS

	Código de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios
Actividad					
Cierre					
Reapertura					
Supervisión					

DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN

Nombre de la persona presente en la inspección _____

Propietario Inquilino Residente

Número de documento de identidad (DNI, L.E, CI) _____

Firma del usuario*

Inspector / operario / supervisor

Servicio técnico

FECHA: / / HORA INICIO: HORA FINAL:

* OBSERVACIÓN: La firma no implica acuerdo con el contenido del acta

FORMATO N° 5
SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE

NOMBRE DE LA EMPRESA PRESTADORA

LOCALIDAD O CENTRO DE SERVICIO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	
------------------	------------------	---------	--

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jirón, Avenida)	N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
Teléfono	N° de Medidor	Diámetro de la conexión (mm)	

DEFINICIONES

- Contrastación:** Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable por comparación con un patrón cuya calibración ha sido certificado por el INDECOPI.
- Contrastación en campo:** Contrastación realizada sin retirar el medidor de agua potable de la conexión domiciliaria, bajo las condiciones hidráulicas correspondientes al servicio que recibe el usuario.
- Contrastación en laboratorio:** Contrastación realizada en un laboratorio, bajo condiciones hidráulicas controladas que pueden diferir de las condiciones del servicio que recibe el usuario, para lo cual se retirará el medidor de la conexión domiciliaria. El laboratorio puede ser una instalación permanente o móvil que cumpla con los requisitos establecidos por el INDECOPI.

SELECCIÓN

TIPO DE CONTRASTACIÓN (marcar)

1. CONTRASTACIÓN EN CAMPO

2. CONTRASTACIÓN EN LABORATORIO

ENTIDAD CONTRASTADORA

Escribir el nombre de la Entidad Contrastadora seleccionada por el usuario del listado proporcionado por la Empresa Prestadora

DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD CONTRASTADORA

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

COSTO DE LA CONTRASTACIÓN

DECLARACIÓN RESPECTO AL COSTO DE LA CONTRASTACIÓN

Me comprometo a asumir el costo de la contrastación, si se comprobara que el medidor no sobregregistra.

Firma

Huella Digital*
(Índice derecho)

_____ día / mes / año

Fecha

* En caso de no saber firmar o estar impedido

**FORMATO N° 6
RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

RECURSO DE RECONSIDERACION

RECONSIDERACIÓN N°

N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA

FECHA DE NOTIFICACIÓN

N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
------------------	------------------	---------

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL

TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)

Tipo de Reclamo <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/>	
A. Consumo Elevado	G. Confusión (cruce) de Medidores
B. Consumo Promedio	H. Conceptos Emitidos
C. Asignación de Consumo	I. Pagos no Procesados
D. Consumo Mínimo	J. Cobro de Consumos no Facturados Oportunamente
E. Número de Unidades de Uso	K. Responsabilidad de Pago
F. Categoría de Unidades de Uso	L. Servicio Cerrado con Emisión

Mes (o meses) reclamado (s) AÑO

FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO

SOLICITUD DE CONTRASTACION DEL MEDIDOR

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los reclamos por consumo elevado, y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo):

Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra.

Si
No

Firma del reclamante

Huella digital*
(Indice derecho)

día / mes / año

Fecha

* En caso de no saber firmar o estar impedido

FORMATO N° 8
CEDULA DE NOTIFICACIÓN N° _____

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL DESTINATARIO				
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
RAZÓN SOCIAL				
UBICACIÓN DEL PREDIO				
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		
RECLAMO N°				
SUMINISTRO N°				
MATERIA RECLAMADA				
DOCUMENTO EMITIDO				
NÚMERO DE DOCUMENTO EMITIDO				

Visita realizada:	Primera <input type="checkbox"/>	Segunda <input type="checkbox"/>
-------------------	----------------------------------	----------------------------------

RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

Interesado (Nombre)	Documento Identidad	Firma
Persona Distinta (Nombre)	Documento Identidad	Firma

OBSERVACIONES

PREDIO DESOCUPADO <input type="checkbox"/> DOMICILIO EQUIVOCADO O INEXISTENTE <input type="checkbox"/> OTROS _____ _____ _____ _____ _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---	--

Distribuidor	Código	Doc. Identidad	/ /	/ /	Hora
--------------	--------	----------------	-----	-----	------