

REGLAMENTO DE RECLAMOS COMERCIALES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 005-2003-SUNASS-CD**

Modificada por:

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 028-2006-SUNASS-CD**



TIPOS DE RECLAMO

Los problemas de los usuarios pueden ser de dos tipos:

Comerciales (atendiéndose dentro de los plazos establecidos).

No Comerciales (se atienden en el mas breve plazo).

RECLAMOS COMERCIALES

Son los vinculados a la facturación por la prestación del servicio:

RECLAMOS REFERIDOS AL CONSUMO:

- Consumo medido.
- Consumo promedio.
- Asignación de consumo.
- Consumo no facturado oportunamente.
- Consumo no realizado por servicio cerrado.
- Consumo Atribuible a usuario anterior del suministro.
- Consumo atribuible a otro suministro (Confusión o cruce de suministros).

RECLAMOS REFERIDOS A LA TARIFA APLICADA:

- Tipo de Tarifa (caso en la cual el usuario considera que la categoría tarifa aplicada no le corresponde).

RECLAMOS REFERIDOS A OTROS CONCEPTOS EMITIDOS:

- Cargos o conceptos facturados incorrectamente.

El TRASS de la SUNASS solo resuelve reclamos comerciales.

RECLAMOS NO COMERCIALES

Son aquellos que atentan contra la calidad del servicio y por lo general se dan en la fase operativa de la prestación del servicio.

Dada su naturaleza y que su sola presencia pone en riesgo la salud de las personas, estos reclamos **se atienden de inmediato.**

¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?



Puede reclamar la persona que:

- acredite ser el propietario del predio.
- figure como titular del servicio en el catastro de la Empresa.
- acredite su condición de usuario efectivo, con el recibo objeto de reclamo.

¿ANTE QUIÉN Y CUÁNDO PRESENTAR UN RECLAMO?



Su reclamo debe presentarlo ante la Empresa Prestadora de Servicio Moquegua, que es la primera instancia y con un plazo que va desde que se le entrega el recibo de agua hasta **dos meses** siguientes a la fecha de vencimiento del recibo.

¿QUIÉN RESUELVE EL RECLAMO?

La competencia para resolver los reclamos comerciales se encuentran a cargo de (art. 7º):

Primera instancia: Gerencia Comercial de la EPS Moquegua.

Segunda instancia: El Organismo Regulador (SUNASS) resuelve a través 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.

¿COMO PRESENTAR EL RECLAMO?

Por escrito

En el Formato No. 1 (que será proporcionado por la Empresa) pudiendo acompañar la documentación que el usuario considere conveniente para respaldar su reclamo.

... Y QUE PASA LUEGO

Citación a reunión:

La EPS Moquegua, citará al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo.



... Y LUEGO ?

Acuerdos:

Durante la reunión la EPS Moquegua 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 constarán en un acta (Formato N° 3).

En el caso de inasistencia, falta de acuerdo, de acuerdos parciales, el procedimiento continuará por los asuntos sobre los cuales subsista controversia, se inicia etapa de inspección.



¿EN QUÉ CONSISTE LA INSPECCIÓN?



La Inspección es un medio de prueba y puede ser interna y externa:

El día y la hora de esta inspección se la deben informar con anticipación de al menos **dos días hábiles** constando su resultado en el Formato N° 4 establecida cuya copia deberá ser entregado a la persona que presencie la inspección.

¿Y LA CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR?

Sólo para usuarios cuya facturación por consumos medidos:

Es otra prueba a la cual puede acceder en caso el reclamo sea por consumo elevado y se realiza sólo si la EPS Moquegua ha demostrado que no existen factores que distorsionen el registro del medidor. Al momento de presentar el reclamo la Empresa le informará sobre el derecho a solicitar la contrastación de su medidor.

El resultado de la contrastación debe incluirse en el Formato establecido (Formato N° 5)



¿Y COMO SE INTERPRETA EL RESULTADO DE LA CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR?

El reclamo será declarado **FUNDADO** si el medidor **sobre registra**.

Y será declarado **INFUNDADO**, cuando la contrastación determina que el medidor no sobre registra, es decir esta operativo o subregistra.

¿Y EL COSTO DE LA CONTRASTACIÓN QUIEN LO ASUME ?

Cuando la efectúa la EPS Moquegua:
El costo es asumido por la Empresa.

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.

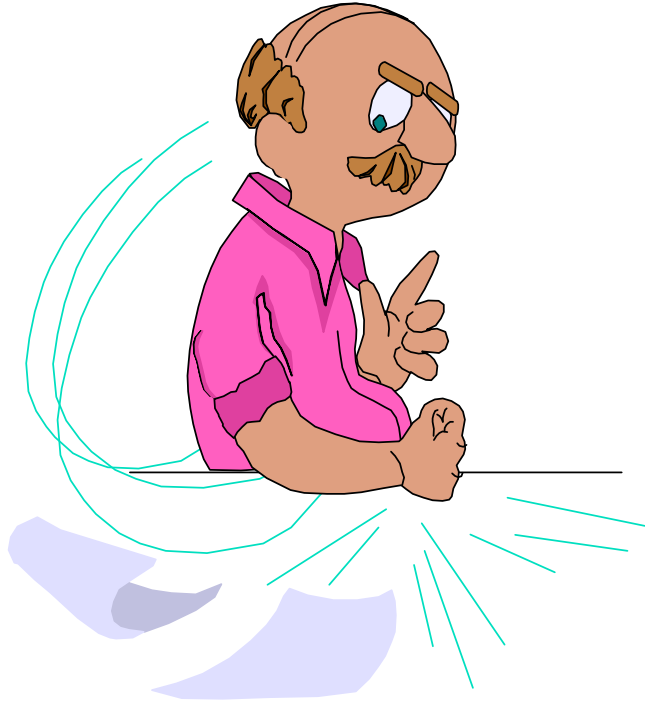
¿CÓMO Y CUÁNDO SE RESPONDE EL RESULTADO DEL RECLAMO?



Se le da a conocer al usuario a través de una resolución de primera instancia que debe salir a más tardar, a los **30 días hábiles** siguientes de formalizado el reclamo. La EPS Moquegua tiene un plazo máximo de **5 días hábiles** desde la emisión de la resolución para notificársela.

En la resolución se indicará el plazo que tiene el usuario para impugnar la resolución, si así lo estima necesario.

¿Y SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL RESULTADO?



Tiene **15 días hábiles** contados a partir de la fecha de notificación para presentar:

- 1- Recurso de reconsideración.
- 2- Recurso de apelación

RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Se presenta ante la Gerencia Comercial (en las Oficinas de Atención al cliente) la que resolverá a través de una nueva resolución dentro de los **15 días hábiles** siguientes de presentado el recurso el que deberá notificarse dentro de los **5 días hábiles** siguientes a su emisión.

¿CUÁNDO SE APLICA SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO SAP?

RECLAMO; si la EPS Moquegua, no notifica la resolución al reclamo en el plazo de **35 días hábiles** de presentado.(Tener en cuenta la fecha de emisión)

RECONSIDERACIÓN; si la EPS Moquegua, no notifica la resolución en el plazo de **20 días hábiles** de presentado el recurso.

Al aplicarse el SAP, se entenderá como fundado el reclamo o reconsideración, según sea el caso.

RECURSO DE APELACION

Segunda y última instancia administrativa.

En base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestión de puro derecho.

En este caso la EPS Moquegua, deberá enviar el expediente que contiene su reclamo dentro de un plazo de **5 días hábiles** a la oficina del **TRASS - SUNASS**, para que se resuelva la apelación

¿Y CÓMO RESUELVE EL TRASS - SUNASS?



La resolución deberá expedirse dentro de los **30 días hábiles** siguientes de recibido el expediente y se le notificará al usuario dentro de los siguientes **5 días hábiles** posteriores de emitida la resolución.

Si el TRASS no le notifica dentro de los **35 días hábiles**, se dará origen a lo que llamamos el **SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO (SAN)** a lo cual el usuario podrá presentar su demanda al Poder Judicial o exigir al TRASS la expedición de la Resolución.

**FIN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE
RECLAMOS**