



DIRECTIVA N° 003 – 2020 - EPS MARAÑÓN S.A/GG

**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE
AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE
ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS
VMA**

Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A

Jaén, 16 de enero de 2020

EPS MARAÑÓN S.A. 	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
--	---	--

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para dar atención a los reclamos de los Usuarios No Domésticos cuyas descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario exceden los valores máximos admisibles (VMA), de acuerdo a la normatividad vigente.

2. FINALIDAD

Contar con lineamientos necesarios y adecuados que deben seguir los servidores de la EPS MARAÑÓN S.A para cumplir con el procedimiento de atención de reclamos aprobado por la Sunass, y a la vez poder informar y orientar de manera veraz y confiable al Usuario No Doméstico, sobre el procedimiento de reclamo, de modo tal que, pueda tener una comprensión cierta sobre los trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener."

3. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N°1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280, y modificatorias
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (Reglamento de los VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- Resolución Ministerial N°360-2016-VIVIENDA, que modifica el Anexo de la Resolución Ministerial N°116-2012-VIVIENDA.
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 025-2011-SUNASS-CD que aprueba la Metodología para determinar el pago adicional por VMA en exceso para UND de las EPS.
- Resolución de Consejo Directivo N°044-2012-SUNASS-CD, que aprueba la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, y modificatorias.

	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
--	---	--

4. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria por todos los órganos de la EPS MARAÑÓN S.A, involucrados en la aplicación de la normativa sobre los VMA; y comprende desde el registro del reclamo, recepción de los medios probatorios, realización de las actividades necesarias para su atención oportuna; cumpliendo las etapas de investigación y respuesta.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Definiciones, siglas y abreviaturas:

- **Agua residual no doméstica:** Descarga de líquidos producidos por alguna actividad económica comercial e industrial, distintos a los generados por los usuarios domésticos, quienes descargan aguas residuales producto de la preparación de alimentos, del aseo personal y de desechos fisiológicos.
- **Contramuestra:** Muestra adicional que se toma en la misma oportunidad y bajo los mismos criterios que la muestra original a ser analizada.
- **Descargar:** Acción de verter, depositar o inyectar aguas residuales al sistema de alcantarillado sanitario de forma continua o intermitente.
- **Factor de Ajuste:** Factor de ajuste para calcular el Pago Adicional, determinado sobre la base de la metodología aprobada por la Sunass.
- **Laboratorio acreditado:** Laboratorio que ha obtenido el Certificado de Acreditación otorgado por el INACAL, para realizar el análisis de aguas residuales en los parámetros establecidos en los Anexos N° 1 y N° 2 del Reglamento de los VMA.
- **Muestra dirimente:** Muestra puntual que se toma en la misma oportunidad que la muestra original a ser analizada y que la contramuestra, bajo los mismos criterios, para analizar y/o compararla en el caso que existan eventuales reclamos sobre la validez de los resultados de la muestra, de acuerdo a los procedimientos de resolución de quejas establecido por el Inacal.
- **Muestra inopinada:** Muestra puntual que será tomada por un laboratorio acreditado ante INACAL, a solicitud de la EPS y en presencia de un representante de esta, sin previo aviso al Usuario No Doméstico. Para su realización no es necesario contar con la presencia del Usuario No Doméstico o de su representante.
- **Pago adicional por exceso de concentración:** Pago que debe ser requerido por el prestador de los servicios de saneamiento y que es aplicado a los UND, cuando superen los Valores Máximos Admisibles (VMA) establecidos en el Anexo N° 1 del Reglamento de los VMA, en base a la metodología elaborada y aprobada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass).

EPS MARAÑÓN S.A. 	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
--	---	--

- **Prestador de los servicios de saneamiento (PS):** Persona jurídica constituida según las disposiciones establecidas en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada con el Decreto Legislativo N° 1280 (Ley Marco) y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, cuyo objeto es prestar los servicios de saneamiento a los usuarios, a cambio de la contraprestación correspondiente, en cuyo ámbito de responsabilidad existan servicios de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final y reúso.
- **Reclamo:** Derecho de contradicción que goza todo UND, cuando surge una controversia entre este y la EPS MARAÑÓN S.A, respecto de la aplicación del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA y/o sus normas conexas.
- **Responsable de los VMA:** Es la persona designada por el Gerente General del prestador de los servicios de saneamiento, que tiene a su cargo el proceso de implementación y control de los VMA.
- **Usuario No Doméstico (UND):** Es la persona natural o jurídica que realiza descargas de aguas residuales no domésticas al sistema de alcantarillado sanitario.
- **Valores Máximos Admisibles (VMA):** Es la concentración de los parámetros, establecidos en el Anexos N° 1 y N° 2 del Reglamento de los VMA, contenidos en las descargas de las aguas residuales no domésticas a descargar en los sistemas de alcantarillado sanitario.
- **INACAL:** Instituto Nacional de Calidad.
- **SUNASS:** Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento.
- **TRASS:** Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass.

5.2 Los UND, en caso consideren que se ha vulnerado alguno de sus derechos, pueden presentar sus reclamos de acuerdo a los procedimientos que para tal fin aprueba la Sunass¹¹.

5.3 Tipos de reclamos que pueden presentarse en aplicación de la normatividad sobre VMA:

a) Reclamo comercial relativo a la facturación

Es aquel originado por controversias sobre aspectos que tienen incidencia directa en el monto a pagar por exceso de concentración en la descarga de agua residual no doméstica en los sistemas de alcantarillado sanitario, como son:

¹¹ De conformidad con lo establecido en el numeral 29.2 del artículo 29 del Reglamento de Valores Máximos Admisibles (Reglamento de los VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario aprobado por DS N° 010-2019-VIVIENDA, la Sunass es la encargada de establecer los procedimientos, plazos e instancias correspondientes para la atención de dichos reclamos.

	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
---	---	--

- i) Factor de ajuste, y
- ii) Factor de ajuste y el importe facturado por el servicio de alcantarillado.

b) Reclamo comercial no relativo a la facturación

Aquel originado cuando:

- i) Se suspende el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario por alguno de los supuestos establecido en el artículo 15 del Reglamento de los VMA.
- ii) No se rehabilita el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a pesar de que cesaron las causas que determinaron la imposición de esa medida.

Esta tipología de reclamos no es taxativa². Ante cualquier controversia sobre la validez de los resultados de la muestra, debe tomarse en cuenta la disposición contenida en el numeral 9³ del artículo 4 del Reglamento de los VMA.

5.4 Será de aplicación el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD y modificatorias, si a través del reclamo únicamente se cuestiona la facturación de:

- i) Los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el laboratorio acreditado.
- ii) Los servicios colaterales de cierre y reapertura del servicio de alcantarillado, y
- iii) El importe facturado por el servicio de alcantarillado.

En dichos casos se debe utilizar el *Formato N° 2: Presentación del Reclamo – Anexo 2* del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (**Anexo I**).

5.5 Forma y plazos para la presentación y atención del reclamo:

5.5.1 El UND presenta el reclamo por escrito, utilizando el *Formato de Reclamo referido a VMA – Anexo 4* de la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, aprobada por la Sunass (**Anexo II**); acompañado de la documentación que considere conveniente para su registro correspondiente por parte de la EPS MARAÑÓN S.A

Al momento de la presentación del reclamo, la la EPS MARAÑÓN S.A debe dar a conocer al reclamante el "código de reclamo" correspondiente.

² Diccionario de la Real Academia Española. Taxativa: adj. Der. Que limita, circunscribe y reduce un caso a determinadas circunstancias.

³ Definición de Muestra Dirimente.

	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
--	---	--

- 5.5.2** Si el reclamo es relativo a la facturación, podrá ser presentado ante la EPS MARAÑÓN S.A dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Toda ampliación del reclamo por cualquier concepto o meses reclamados, es aceptada hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a su presentación.

El plazo para la emisión de la resolución de primera instancia sobre reclamo relativo a la facturación, es de treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación el reclamo.

- 5.5.3** Si el reclamo no es relativo a facturación, se presenta siempre que se mantenga la situación que originó el reclamo.

El plazo para la emisión de la resolución de primera instancia sobre reclamo no relativo a la facturación, es de diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo.

- 5.5.4** En ambos casos (numerales 5.5.2 y 5.5.3) debe indicarse dentro de la resolución, el plazo para ser impugnada. Asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

- 5.5.5** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución de primera instancia, el usuario podrá presentar contra ésta: i) recurso de reconsideración o ii) recurso de apelación.

La resolución referida al recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de presentado el recurso.

En el caso del recurso de apelación, la EPS MARAÑÓN S.A deberá elevar el expediente a la Sunass dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo:

Una vez ingresado el reclamo del UND se desarrollan las siguientes etapas:

6.1.1 Etapa de Investigación

En esta etapa se dispone la actuación de los medios de prueba. Se podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:

- a) Los previstos en el Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS y modificatorias, en lo que corresponda. La inspección es un medio de prueba, puede ser interna o externa, para lo cual se tiene en cuenta los formatos de los **Anexos III y IV.**

	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
--	---	--

Por reclamo comercial relativo a la facturación

- b) El Informe Técnico de la EPS MARAÑÓN S.A que, según el tipo de reclamo, análisis e interpretación, debe contener: i) El Acta de toma de muestra inopinada del Reglamento de los VMA, ii) Los resultados de la prueba de laboratorio acreditado de los parámetros establecidos en el Anexo N° 1 del Reglamento de los VMA, de ser el caso, y iii) Los resultados de la prueba de laboratorio referida a la muestra dirimente, conforme lo señalado en el numeral 9 del artículo 4 del Reglamento de los VMA, de ser el caso.
- c) El Informe de Facturación de la EPS MARAÑÓN S.A que, dependiendo del caso, elaborará sobre la base del resultado de la prueba de laboratorio, el cual incluirá: i) La determinación de los Factores individuales de cada uno de los parámetros señalados en el Anexo N° 1 del Reglamento de los VMA, ii) La determinación del Factor de Ajuste para calcular el pago en exceso (resultado de la suma de los factores individuales), iii) La liquidación del costo de prueba de laboratorio a efectos de verificar el exceso de concentración de los parámetros establecidos en el Anexo N°1 del Reglamento de los VMA, el cual deberá ser presentado por la EPS MARAÑÓN S.A acompañando la documentación que acredite fehacientemente los costos.
- d) Para el caso de predios que sólo utilicen el servicio de alcantarillado sanitario, adicionalmente: Informe que sustente el volumen a facturar, el mismo que deberá precisar cuál fue el método utilizado para determinar el volumen, si fue obtenido por medidor instalado o por aforo, así como el porcentaje por alcantarillado.

Por reclamo comercial no relativo a la facturación

- e) Informe que sustente la causa que originó la suspensión del servicio o la falta de reposición, el que deberá ir acompañado de: i) Órdenes de Servicio correspondientes, ii) Resultados de la prueba de laboratorio, iii) Histórico de suspensión y reposición del servicio, iv) Documentación que acredite el motivo que originó la suspensión del servicio.

6.1.2 Etapa de Conciliación

La conciliación consiste en citar al reclamante a una reunión con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la EPS MARAÑÓN S.A

Esta etapa es sólo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.

	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
--	---	--

6.1.3 Etapa de Decisión

Es la etapa en la que se evalúan los medios de prueba que constan en el expediente, con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

6.2 Conclusión por desistimiento del reclamante

El desistimiento podrá darse en cualquier estado del procedimiento hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la vía administrativa, debiendo dejar constancia en el expediente mediante documento escrito presentado por el reclamante.

6.3 Presentación de Recursos

El reclamante podrá presentar los siguientes recursos: i) recurso de reconsideración, que se sustentará en la presentación de nueva prueba o ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho.

En caso que la resolución materia de recurso se haya notificado por debajo de la puerta, el cómputo para la presentación de los recursos de reconsideración o apelación se iniciará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución impugnada.

Los recursos se interponen ante la primera instancia. En el caso del recurso de reconsideración la EPS MARAÑÓN S.A se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la EPS MARAÑÓN S.A deberá elevar el expediente a la Sunass, a fin de que el TRASS lo resuelva.

6.4 Silencio Administrativo Positivo (SAP)

Transcurridos los plazos para la atención de los reclamos sin que se haya notificado la resolución operará el SAP, en consecuencia, el reclamo se entenderá fundado.

6.5 Garantías Especiales para el UND

- No condicionar la atención de un reclamo comercial por facturación 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 EPS MARAÑÓN S.A 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.
- Durante el procedimiento de reclamo, se encuentra prohibido suspender el servicio de agua potable y de alcantarillado sanitario cuando la medida se fundamente en la falta de pago de los montos y conceptos reclamados.

EPS MARAÑÓN S.A. 	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
--	---	--

- c) Los procedimientos de reclamos no tienen costo para el reclamante, excepto cuando el UND, solicite la realización de los análisis de la muestra dirimente, en este caso deberá pagar el importe correspondiente al análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el Laboratorio Acreditado ante INACAL (antes INDECOPI), siempre que el valor del parámetro analizado sobrepase los VMA; en caso de no sobrepasar los VMA el importe será asumido por la EPS MARAÑÓN S.A

7. RESPONSABILIDADES

El/la Gerente General, Comercial, Operacional, y el Responsable de los VMA, son responsables del fiel cumplimiento de la presente Directiva, en el marco de sus competencias.

8. ANEXOS

Anexo I: Formato N°2: Presentación del Reclamo – Anexo 2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Anexo II: Formato de Reclamo referido a VMA – Anexo 4 de la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.

Anexo III: Acta de Inspección Externa

Anexo IV: Acta de Inspección Interna

Anexo V: Acta de Conciliación

Anexo VI: Recurso de Reconsideración

Anexo VII: Recurso de Apelación

Anexo VIII: Flujograma



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 16/01/2020

Anexo I: Formato N°2: Presentación del Reclamo

CÓDIGO DE RECLAMO N°			
N° DE SUMINISTRO			
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE		Teléfono	
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, I.E. CI)			
RAZÓN SOCIAL			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito
DOMICILIO PROCESAL			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito
Código Postal	Teléfono / Celular	Correo electrónico	
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal):			
Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de reclamo se realicen en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa.			
		SI	NO
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)			
Tipo de reclamo (ver lista en reverso)			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)			
SUCURSAL / ZONAL			
ATENDIDO POR		FIRMA	
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)			
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS			
LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA		SI	NO
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido):		SI	NO
Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra.			
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)	
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	HORA	
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DDMM/AA)			
Firma del reclamante		Huella digital* (Índice derecho)	Fecha
*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital.			

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 16/01/2020

REVERSO:

A.- Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo
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.

2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) el monto facturado está mal calculado.

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.

4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.

5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.

6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.

7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).

8. Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.

B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario

Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.

C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario

1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.
2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde.

A.- Problemas relativos al acceso al servicio

1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido

2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.

3. No se admite a trámite la solicitud

4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios

5. No se suscribe contrato de prestación de servicios.

6. Otros problemas relativos al contrato.

7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo

A. Filtraciones:

Filtración de agua externas hacia el predio

B. Problemas en el servicio de agua potable:
1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)

2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria

3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable

4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo

B. Problemas relativos a la micromedición:

1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.

2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.

3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.

4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.

5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial.

C. Problemas relativos a cortes indebidos:

1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada

2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.

D. Falta de entrega de recibo

E. Problemas relativos a la información:

No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.

C. Problemas en el servicio de alcantarillado

1. Atoro en conexión de alcantarillado

2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria

3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo

4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.



EPS MARAÑÓN S.A. 	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A	Versión N° 01
	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	
		FECHA: 16/01/2020

Anexo II: Formato de Reclamo referido a VMA*

ANEXO 4:
FORMATO DE RECLAMO REFERIDO A VMA

CÓDIGO DE USUARIO NO DOMÉSTICO	N° DE SUMINISTRO		
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE	CÓDIGO DE RECLAMO		
	Telefono fijo		
	Telefono móvil		
	Email		
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)			
RAZÓN SOCIAL			
UBICACIÓN DEL PREDIO			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
(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.
1)	1)	1)	1)
2)	2)	2)	2)
(Urbanización, barrio)		Provincia	Distrito
1)	1)	1)	1)
2)	2)	2)	2)
Codigo Postal		Telefono	Fax
TIPO DE RECLAMO			
MESES RECLAMADOS			
AÑO		MONTO RECLAMADO	
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO			
SUCURSAL / ZONAL			
ATENDIDO POR		FIRMA	
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)			
RELACION DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS			

*Debe tenerse en cuenta la actualización por parte de Sunass.

	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	Versión N° 01 FECHA: 16/01/2020
---	---	--

Reverso

- a. Reclamo comercial relativo a la facturación:
- i) El factor de ajuste y
 - ii) El factor de ajuste y el volumen facturado por el servicio de alcantarillado.
- b. Reclamo comercial no relativo a la facturación
- i) Se suspende el servicio de alcantarillado sanitario
 - ii) No se rehabilita el servicio de alcantarillado sanitario a pesar de que cesaron las causas que determinaron la imposición de esa medida.

Cabe indicar que esta tipología de reclamos no es taxativa. Por otro lado, ante cualquier controversia sobre la validez de los resultados de la muestra, deberá tomarse en cuenta la disposición contenida en el numeral 15) del artículo 4 del Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA.*

No procede el reclamo contra la suspensión del servicio de alcantarillado, cuando la medida se adopta sobre la base de los resultados presentados por el Usuario No Doméstico en la Declaración Jurada.

Si a través del reclamo únicamente se cuestiona la facturación de:

- i) Los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el laboratorio acreditado ante INDECOPI,
- ii) Los servicios colaterales de suspensión y reapertura del servicio de alcantarillado y
- iii) El importe facturado por el servicio de alcantarillado será de aplicación el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD.

*Atendiendo a la dación del D.S. N°010-2019-VIVIENDA, se considera las disposiciones contenidas en el numeral 9 del artículo 4 del D.S. N°010-2019-VIVIENDA.

Nota: Debe tenerse en cuenta la actualización por parte de Sunass.



	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A	Versión N° 01
	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	
		FECHA: 16/01/2020

Anexo III: Acta de Inspección Externa

N° DE SUMINISTRO		CÓDIGO DE RECLAMO	
INFORME SOBRE EL SUMINISTRO			
ESTADO DEL MEDIDOR			
Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona / No funciona
FUGA EN CAJA		(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)	
Si		Antes del medidor	Después del medidor
No			
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 DE SERVICIOS CERRADOS			
Actividad	Código de acceso	Fecha	Lectura / Operario / Comentarios
Cierre			
Reapertura			
Supervisión			
DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN			
Nombre de la persona presente en la inspección		Reclamante	Si / No
Propietario		Inquilino	Residente / Otro
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)			
Observaciones:			
Firma del reclamante o persona presente en la inspección		Persona autorizada por la EPS para la inspección	
Fecha: / /		HORA INICIO:	HORA FINAL:
Observación: la firma no implica acuerdo con el contenido del acta.			

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 16/01/2020

Anexo IV: Acta de Inspección Interna

CÓDIGO DE RECLAMO													
N° DE SUMINISTRO													
NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE													
Apellido Paterno		Apellido Materno											
		Nombres											
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)													
RAZÓN SOCIAL													
DATOS REGISTRADOS													
UBICACIÓN DEL PREDIO													
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.										
			Lote										
(Urbanización, barrio)		Provincia											
		Distrito											
Medidor N°	Diámetro	Última lectura (fecha y registro)											
TIPO DE UNIDADES DE USO													
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Social</td> <td>Doméstico</td> <td>Comercial</td> <td>Industrial</td> <td>Estatal</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal					
Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal									
(Croquis a la espalda del presente formato, en caso de ser aplicable)													
ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (llenar sólo si hay variación)													
UBICACIÓN DEL PREDIO													
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.										
			Lote										
(Urbanización, barrio)		Provincia											
		Distrito											
TIPO DE UNIDADES DE USO													
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Soc</td> <td>Dom</td> <td>Com</td> <td>Ind</td> <td>Est</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Soc	Dom	Com	Ind	Est					
Soc	Dom	Com	Ind	Est									
N° de conexiones asociadas:		Estado del abastecimiento durante la inspección											
Ocupadas		Normal											
Desocupadas		Sin abastecimiento											
DETALLE DE LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES SANITARIAS INTERIORES													
Estado	Inodoro	Lavado	Ducha	Urinario	Bidet	Grifo	Cisterna	Tanque	Piscina				
Con fuga													
Reparado													
Clausurado													
Totales													
Observaciones :													
DATOS DE PERSONA PRESENTE EN LA INSPECCIÓN													
Nombre de la persona presente en la inspección						Reclamante		Sí No					
Propietario		Inquilino		Residente		Otro							
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)													
Observaciones:													
Firma del reclamante o persona presente en la inspección					Persona autorizada por la EPS para la inspección								
Fecha: / /					HORA INICIO: HORA FINAL:								

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 16/01/2020

Anexo V: Acta de Conciliación

CÓDIGO DE RECLAMO					
NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Apellido Materno</td> <td style="width: 34%; text-align: center;">Nombres</td> </tr> </table>			Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, I.E., CI)					
RAZÓN SOCIAL					
NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EPS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Apellido Paterno</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Apellido Materno</td> <td style="width: 34%; text-align: center;">Nombres</td> </tr> </table>			Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, I.E., CI)					
FACULTADO POR: (documento, cargo, etc. según el caso)					
Hora de Inicio					
Hora de Término					
MATERIA DEL RECLAMO					
N°	Tipo de reclamo*	Descripción del reclamo (mes reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc. según el caso)			
* Pueden colocarse los numerales indicados como "Tipo de Reclamo" en el Formulario N° 1					
PROPUESTA DE LA EPS					
PROPUESTA DEL RECLAMANTE					
PUNTOS DE ACUERDO					
PUNTOS DE DESACUERDO					
¿SUBSISTE EL RECLAMO?					
Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento.					
SI ☐ NO ☐					
OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EPS					
Firma del Reclamante o su representante					
Huella Digital* (índice derecho)					
Firma del Representante de la EPS					

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital

EPS MARAÑÓN S.A. 	Resolución de Gerencia N° 012-2020-EPS-MARAÑÓN S.A	Versión N° 01
	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA	
		FECHA: 16/01/2020

Anexo VI: Recurso de Reconsideración

		CÓDIGO DE RECLAMO	
N° DE SUMINISTRO			
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA			
FECHA DE NOTIFICACIÓN			
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 (según lista de Formato 2)			
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN			
NUEVA PRUEBA QUE SUSTENTA EL RECURSO			
SOLICITUD DE CONTRASTACIÓN DEL MEDIDOR			
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a los medidores por consumo medido, y solamente para aquellos que no solicitaron contrastación al inicio del reclamo): Acepto la realización de la prueba de contrastación y asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra			Si ☐ No ☐
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS			
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN			
Firma	Huella Digital* (Índice derecho)	Fecha	

*En caso de no saber firmar o estar impedido

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 16/01/2020

Anexo VIII: Flujograma de Atención de Reclamos

