RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL Nº 013 - 2020-GG/EPS MOQUEGUA SA.

Moquegua, 21 de Enero de 2020

VISTO;

El Memorandum Nº 016-2020-GG/EPS MOQUEGUA, disponiendo la implementación de Acuerdos de la Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOQUEGUA SA N° 001-2020 de fecha 20.01.2020; Y.

CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A., es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajo los alcances de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada por Dec. Leg. 1280 y su Reglamento aprobado por D.S. N° 019-2017- VIVIENDA, modificatorias y demás normas sectoriales, con aplicación supletoria de la Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades -; sujeta a sus propios Estatutos, que goza de autonomía económica, administrativa, técnica y financiera, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia.

Que, resulta necesario establecer los lineamientos para dar atención a los reclamos de los usuarios No Domésticos cuyas descargas de agua residual no doméstica en el sistema de alcantarillado sanitario, exceden los valores máximos admisibles VMA de acuerdo a la normatividad vigente.

Que, en cumplimiento al Acuerdo N° 01 de la Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOQUEGUA SA N° 001-2020 de fecha 20.01.2020, se debe formalizar la aprobación e implementación de dicho instrumento de gestión.

Que, estando a las facultades conferidas en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF; con los Vº Bº de la Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Unidad de Planeamiento y Gestión,

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: **DISPONER LA IMPLEMENTACIÓN DE LA DIRECTIVA N° 02-2020- EPS MOQUEGUA SA, denominada "ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMESTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA"** que aparece del Anexo adjunto, aprobado por Acuerdo N° 1 de la Sesión Ordinaria N° 001-2020 de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOQUEGUA SA.

ARTICULO SEGUNDO: Disponer que la Asistenta de Gerencia General notifique con la presente a las Gerencias de Línea, Gerencias de Apoyo, Gerencia de Asesoramiento y demás órganos que correspondan, para su cumplimiento y fines.

ARTICULO TERCERO: Encargar a la Oficina de Imagen Institucional o quien corresponda, su publicación en la página web de la empresa.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

E.P.S. MOQUEGUA S.A. GERENCIA OPERACIONES
E.P.S. MOQUEGUA S.A. GERENCIA COMERCIAL
E.P.S. MOQUEGUA S.A. GERENCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS
E.P.S. MOQUEGUA S.A. GERENCIA ASESORIA JURIDICA
E.P.S. MOQUEGUA S.A. UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTION

Ing. RAUL A. LINARES MANCHEGO
GERENTE GENERAL
COORDINADOR OTASS - RAT
E.P.S. MOQUEGUA S.A.

Agua Moquegua

EPS MOQUEGUA S.A.

DIRECTIVA N° 002-2020 - EPS MOQUEGUA S.A.

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

Resolución de Gerencia General Nº 013-2020- GG/EPS MOQUEGUA S.A.

MOQUEGUA, 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 EPS Moquegua 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.

4. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria por todos los órganos de EPS Moquegua 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 Nº 1 y Nº 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 Nº 1 del Reglamento de los VMA, en base a la metodología elaborada y aprobada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass).

- **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 Nº 1280 (Ley Marco) y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo Nº 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 EPS Moquegua 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 Nº 1 y Nº 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 Sunass[1].

[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.

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:

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 taxativa[2]. Ante cualquier controversia sobre la validez de los resultados de la muestra, debe tomarse en cuenta la disposición contenida en el numeral 9[3] 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)**.

[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.

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 EPS Moquegua S.A.

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

5.5.2 Si el reclamo es relativo a la facturación, podrá ser presentado ante EPS Moquegua 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, EPS Moquegua 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 cuanta los formatos de los **Anexos III y IV.**

Por reclamo comercial relativo a la facturación

b) El Informe Técnico de EPS Moquegua 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 Nº 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 EPS Moquegua 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 Nº 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 Nº1 del Reglamento de los VMA, el cual deberá ser presentado por EPS Moquegua 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 EPS Moquegua 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.

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 EPS Moquegua S.A. se encargará de resolverlo. En el caso del

recurso de apelación, EPS Moquegua 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

a) 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, EPS Moquegua 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.

b) 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.

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 EPS Moquegua 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

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

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, LE, CI) _____

RAZÓN SOCIAL _____

UBICACIÓN DEL PREDIO

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

DOMICILIO PROCESAL

(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.	Lote
(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):
Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobreregistra. SI ☐ NO ☐

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	(DD/MM/AA)			

Firma del reclamante	Huella digital* (Indice derecho)	Fecha

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

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

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 alusuario

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 quecorresponde.

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 delservicio.

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. 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.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORÍA JURÍDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

Anexo II: Formato de Reclamo referido a VMA*

ANEXO 4:

FORMATO DE RECLAMO REFERIDO A VMA

CÓDIGO DE USUARIO NO DOMÉSTICO

Nº DE SUMINISTRO

CÓDIGO DE RECLAMO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE

Teléfono fijo

Teléfono movil

Email

Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres

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

RAZÓN SOCIAL

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, Jiron, Avenida)		Nº	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito		

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

1)		1)	1)	1)
2)		2)	2)	2)
(Calle, Jiron, Avenida)		Nº	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

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)

RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

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

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 causan 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 Nº 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 Nº 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.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

Anexo III: Acta de Inspección Externa

CÓDIGO DE RECLAMO _____

N° DE SUMINISTRO _____

INFORME SOBRE EL SUMINISTRO

ESTADO DEL MEDIDOR

Medidor N°	Diámetro N°	Lectura	Funciona	No funciona

FUGA EN CAJA

Si	
No	

(EN CASO DE HABER FUGA EN LA CAJA)

Antes del medidor	Despues 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 DE SERVICIOS CERRADOS

	Codigo 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 _____ Reclamante Sí ____ No ____

Propietario _____ Inquilino _____ Residente _____ Otro _____

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

Observaciones: _____

Firma del reclamente 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 de' acta.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

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	Ultima lectura (fecha y registro)

TIPO DE UNIDADES DE USO

	Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal
N° de conexiones asociadas					

(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

N° de conexiones asociadas:		Soc	Dom	Com	Ind	Est
	Ocupadas					
	Desocupadas					

Estado del abastecimiento durante la inspección

Normal	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: _____

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

Anexo V: Acta de Conciliación

CÓDIGO DE RECLAMO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU REPRESENTANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

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

RAZÓN SOCIAL

NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA EPS

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

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

FACULTADO POR: (documento, cargo, etc. según el caso)

Hora de Inicio Hora de Término

MATERIA DEL RECLAMO

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 Formato N° 1

PROPUESTA DE LA EPS

PROPUESTA DEL RECLAMANTE

PUNTOS DE ACUERDO

PUNTOS DE DESACUERDO

¿SUBSISTE EL RECLAMO? SI ☐ NO ☐

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

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

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

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 sobreregistra

Si ☐

No ☐

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)

Firma	Huella Digital* (Indice derecho)	Fecha

*En caso de no saber firmar o estar inpedido

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

Anexo VII: Recurso de Apelación

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 (ver lista de Formato 2)

FUNDAMENTO DEL RECURSO DE APELACIÓN

PRUEBA QUE SE ADJUNTAN

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA)

Firma	Huella Digital* (Indice derecho)	Fecha

*En caso de no saber firmar o estar inpedido

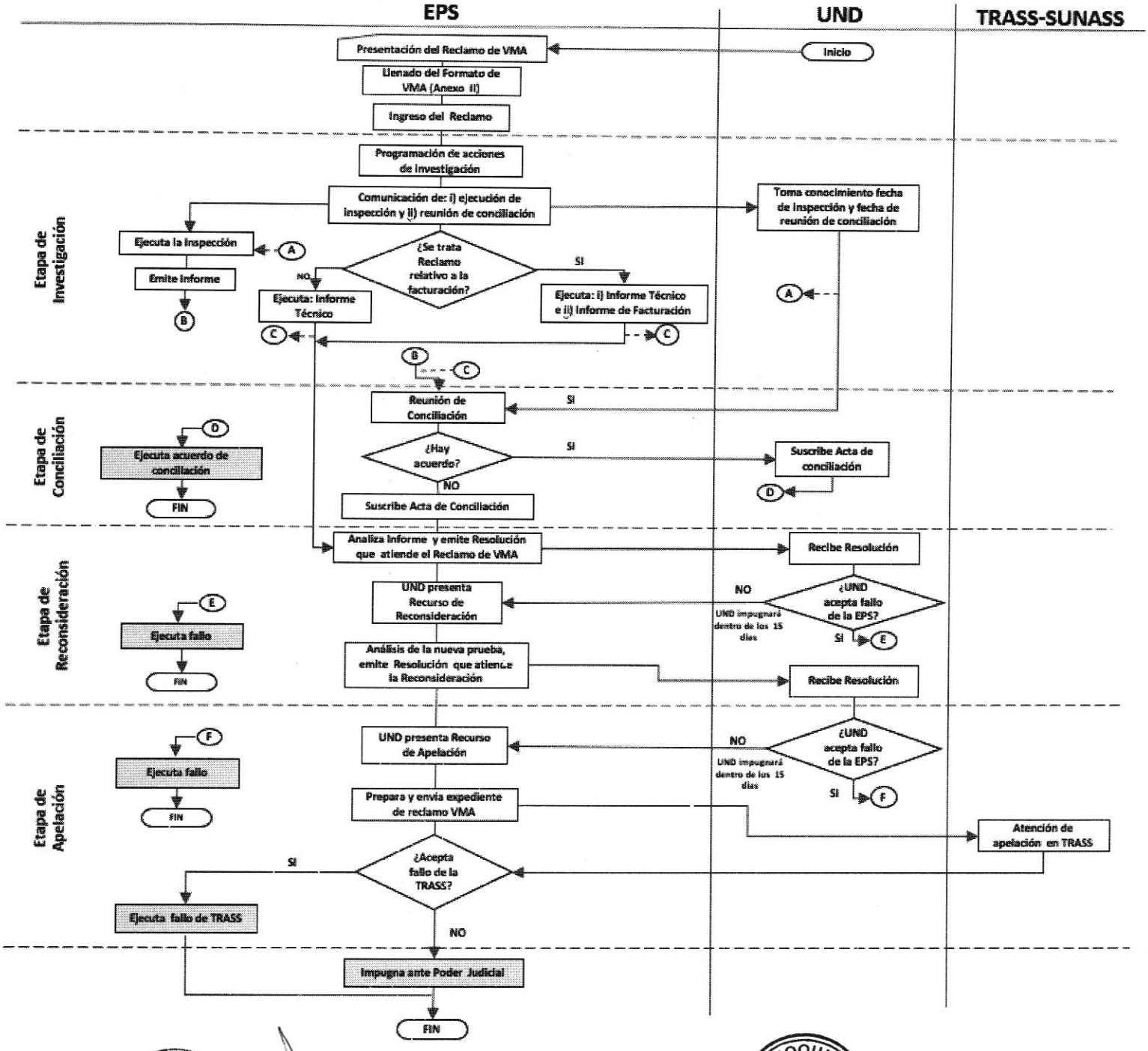
E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA GENERAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA OPERACIONES S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA COMERCIAL S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS S.A.

E.P.S. MOQUEGUA GERENCIA ASESORIA JURIDICA S.A.

E.P.S. MOQUEGUA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN S.A.

Anexo VIII: Flujograma de Atención de Reclamos