

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N°106-2022-GG-EPS ILO S.A.

Ilo, 02 de Junio del 2022.

VISTO : El Informe N°015-2022-EVMA-GG-EPS ILO S.A. la Especialista VMA con proveído de la Gerencia General solicita se apruebe la “Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que exceden los VMA”; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domesticas en el sistema de alcantarillado sanitario aprobado con Decreto Supremo N°010-2019-VIVIENDA, establece en su Art. 23 numeral 23.1.El prestador de los servicios de saneamiento, como responsable del control de la concentración de parámetros de descargas de aguas residuales no domesticas en los sistemas de alcantarillado sanitario, realiza la toma de muestra inopinada, de dichas descargas. La toma de muestra inopinada no requiere comunicación previa al UND. La programación y ejecución de la toma de muestra inopinada es responsabilidad del prestador de los servicios de saneamiento.

Que tiene por objetivo establecer el proceso a seguir para dar atención a los reclamos de los Usuarios No Domésticos cuyas descargas de aguas residuales no domesticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario exceden los Valores Máximos Admisibles (VMA) de acuerdo al Decreto Supremo N°010-2019-VIVIENDA.

Como finalidad que los usuarios No Domésticos tengan información veraz, completa y confiable sobre el procedimiento de reclamo, de modo tal que, en todo momento, pueda tener una comprensión cierta sobre los tramites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener, por lo que luego de revisado, es pertinente emitir resolución.

En uso de las atribuciones conferidas en el Estatuto Social;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **APROBAR** la Directiva N°006-2022-EPS ILO S.A. “Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios No Domésticos con Descargas Residuales que exceden los VMA”, que en 19 folios forma parte integrante de la presente Resolución y registrá a partir del día siguiente de su publicación.

ARTÍCULO SEGUNDO: **DEJAR** sin efecto la Resolución de Gerencia General N°015-2020-GG-EPS ILO S.A., que aprueba la Directiva N°004-2020-GG-EPS ILO S.A.

ARTÍCULO TERCERO: Remitir Copia de la presente Resolución y sus respectivos anexos a la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia Comercial y la Gerencia de Operaciones quedan encargadas del cumplimiento de la presente Resolución, de la que tomarán conocimiento la Gerencia de Asesoría Jurídica y el Órgano de Control Institucional para los fines de su competencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

 **E.P.S. ILO S.A.**

CPC. SOLANGE AGRAMONTE FLORES
GERENTE GENERAL
COD. MATRÍCULA 20-186

EL PERÚ PRIMERO

 www.epsilo.com.pe
 Av. Miramar, parte prima, mz. C, s/n, Ilo
 (051) 053 481 661



DIRECTIVA N°006-2022-EPS ILO S.A./GG



**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO
DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE
EXCEDEN LOS VMA**



Resolución de Gerencia General N°106-2022- EPS ILO S.A.



ILO, 2022



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. FINALIDAD.....	3
3. BASE LEGAL.....	3
4. ALCANCE.....	3
5. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	6
7. RESPONSABILIDADES.....	8
8. ANEXOS.....	8





ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

1. OBJETIVO

Establecer el proceso a seguir 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 al Decreto Supremo 010-2019-VIVIENDA.

2. FINALIDAD

Que los Usuarios No Domésticos tengan información veraz, completa y confiable sobre el procedimiento de reclamo, de modo tal que, en todo momento, pueda tener una comprensión cierta sobre los trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

3. BASE LEGAL

- Resolución del Consejo Directivo N°011-2020-SUNASS-CD, Norma complementaria al Decreto Supremo N°010-2019-VIVIENDA, "Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario", y dictan otras disposiciones.
- Decreto Supremo N° 014-2019-VIVIENDA que modifica el Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- Resolución Ministerial N°360-2016-VIVIENDA, modifica el Anexo de la Resolución Ministerial N°116-2012-VIVIENDA.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280, y modificatorias.
- Decreto Legislativo N°1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.
- Resolución del Consejo Directivo 066-2006-SUNASS-CD Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y modificatorias.
- Resolución del Consejo Directivo 066-2006-SUNASS-CD Aprueban Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio.

4. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria por todos los órganos de la EPS ILO S.A., involucrados en materia de 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, procesos de fabricación, 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.



- **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 ésta, 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).

- **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 éste y la EPS ILO S.A., respecto de la aplicación del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA y/o sus normas conexas.

- **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 SUNASS.

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
- 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 alcantarillado sanitario por alguno de los supuestos establecido en el artículo 15 del D.S.010-2019-VIVIENDA.
- ii) No se rehabilita el servicio de alcantarillado sanitario a pesar de que cesaron las causas que determinaron la imposición de esa medida.



Esta tipología de reclamos no es taxativa. Ante cualquier controversia sobre la validez de los resultados de la muestra, debe tomarse en cuenta la disposición contenida en el numeral 9¹ 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; 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.



¹ Definición de Muestra Dirimente.

En dichos casos se debe utilizar el **Formato de Reclamo referido a VMA – Anexo 4** 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 (VMA) 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 ILO S.A.

Al momento de la presentación del reclamo, la EPS ILO 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 la EPS 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 del reclamo.

5.5.3. Si el reclamo no es relativo a facturación, se presenta siempre que se mantenga la situación. 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. 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 ILO 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:

- 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, 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**.

Por reclamo comercial relativo a la facturación



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

- b) El Informe Técnico de la EPS ILO S.A., elaborado por el Responsable de los VMA 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) En caso de la Facturación, el Responsable de los VMA elaborará un informe 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 ILO 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.
Esta etapa solo se llevará a cabo para los reclamos comerciales 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 la EPS ILO S.A. se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la EPS ILO S.A. deberá elevar el expediente a la SUNASS, a fin 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, la EPS ILO 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) Se encuentra prohibido el cierre del servicio de alcantarillado por la falta de pago, si éste se fundamenta en el incumplimiento de los conceptos facturados y 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, siempre que el valor del parámetro analizado sobrepase los VMA; en caso de no sobrepasar los VMA el importe será asumido por la EPS ILO S.A.



7. RESPONSABILIDADES

Son responsables del fiel cumplimiento de la presente Directiva, en el marco de sus competencias:

- Gerencia General
- Gerencia Comercial
- Gerencia Operacional

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





**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO
DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES
QUE EXCEDEN LOS VMA**

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

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 RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

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



N° DE SUMINISTRO		CÓDIGO DE RECLAMO N°	
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, Jirón, Avenida)		N°	Mz. Loto
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
DOMICILIO PROCESAL			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz. Loto
(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 o medido): Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobrerregistra.			
		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* (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 RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

REVERSO:

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

- 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.
- Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado.
- 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.
- Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.
- 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.
- Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.
- Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).
- 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

- 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.
- Número de unidades de uso mayor al que corresponde.

A.- Problemas relativos al acceso al servicio

- La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido
- Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.
- No se admite a trámite la solicitud
- 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
- No se suscribe contrato de prestación de servicios.
- Otros problemas relativos al contrato.
- EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.

B. Problemas relativos a la micromedición:

- 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.
- La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido
- El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.
- El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.
- EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial.

C. Problemas relativos a cortes indebidos:

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

A. Filtraciones:

Filtración de agua externas hacia el predio

B. Problemas en el servicio de agua potable:

- Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)
- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria
- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
- Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo

C. Problemas en el servicio de alcantarillado

- Atoro en conexión de alcantarillado
- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria
- Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.





ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

Anexo II: Formato de Reclamo referido a VMA



Anexo N° 1
FORMATO DE RECLAMO REFERIDO A VMA

(Anverso)

CÓDIGO DE USUARIO NO DOMÉSTICO N° DE SUMINISTRO

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE CÓDIGO DE RECLAMO

Nombre Teléfono Fijo

Apellido paterno Teléfono Móvil

Apellido materno Número de documento de identidad (D.N.I. (E. C.I.)

Razón social

UBICACIÓN DEL PREDIO

(Calle, grn., avenida)				N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia			Distrito		

DOMICILIO PROCESAL (si no se indica ninguno o este sea inexistente, se considera la del predio)

(Calle, grn., avenida)				N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia			Distrito		

Dirección de correo electrónico

AUTORIZACIÓN DEL RECLAMANTE

Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de reclamo se realicen a través de la dirección de correo electrónico consignado, para lo cual brindo mi autorización expresa.

SI

NO

TIPO DE RECLAMO (ver lista en reverso)

MESES RECLAMADOS AÑO MONTO RECLAMADO



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022



BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

.....

.....

.....

SUCURSALIZONAL

.....

ATENDIDO POR

..... FIRMA

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

.....

.....

.....

RELACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS QUE SE PRESENTAN

.....

.....

Firma del reclamante

.....

Huella digital*
(Índice derecho)

*En caso de no saber firmar o estar impedido

{Reverso}

Los tipos de reclamos relacionados a los VMA son los siguientes:

1. Reclamos comerciales relativos a la facturación: Son las controversias relacionadas con los conceptos facturados y que tienen incidencia directa en el monto a pagar.
2. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: Sin ser limitativos, son las controversias relacionadas con:
 - a) Cierre de los servicios agua potable y alcantarillado sanitario realizado sin causa justificada.
 - b) Reapertura de los servicios agua potable y alcantarillado sanitario no realizada en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa que originó el cierre.



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

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
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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	Fronte	Lateral	Pista	Distante
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ESTADO DEL SUMINISTRO

Vigente	Cerrado	Tapado	Directo	Retirado	No ubicado	Niple
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TIPO DE ABASTECIMIENTO

Continuo	Discontinuo	N° de horas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

OBSERVACIONES SOBRE EL SUMINISTRO

CIERRES Y REAPERTURAS / INSPECCIÓN DE SERVICIOS CERRADOS

Actividad	Código de acceso	Fecha	Lectura	Operario	Comentarios
Cierre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Reapertura	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Supervisión	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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, I.E., 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 RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

Anexo IV: Acta de Inspección Interna

N° DE SUMINISTRO		CÓDIGO DE RECLAMO							
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°						
(Urbanización, barrio)			Mz. Lote						
Provincia		Distrito							
Medidor N°	Diámetro	Ultima lectura (fecha y registro)							
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 Estralal						
ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PREDIO (llenar sólo si hay variación)									
UBICACIÓN DEL PREDIO									
(Calle, Jiron, Avenida)			N°						
(Urbanización, barrio)			Mz. Lote						
Provincia		Distrito							
TIPO DE UNIDADES DE USO									
N° de conexiones asociadas:									
Ocupadas	Soc	Dom	Com						
Desocupadas	Ind	Est							
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 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:				





ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N° 106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

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 <small>(mes reclamado, monto, incumplimiento de la EPS, etc. según el caso)</small>
* 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
<p>¿SUBSISTE EL RECLAMO? Si el Reclamante marca la casilla "NO" implica el desistimiento del reclamo, bajo las condiciones expresadas en el presente documento.</p> <p style="text-align: right;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>		
OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O DE LA EPS		
Firma del Reclamante o su representante	Huella Digital* <small>(índice derecho)</small>	Firma del Representante de la EPS

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





ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

Anexo VI: Recurso de Reconsideración



N° DE SUMINISTRO		CÓDIGO DE RECLAMO
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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
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 impedido



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

Anexo VII: Recurso de Apelación

N° DE SUMINISTRO <input style="width: 80%;" type="text"/>		CÓDIGO DE RECLAMO <input style="width: 100%;" type="text"/>
N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA <input style="width: 80%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>
FECHA DE NOTIFICACIÓN <input style="width: 80%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>
NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE		
Apellido Paterno <input style="width: 95%;" type="text"/>	Apellido Materno <input style="width: 95%;" type="text"/>	Nombres <input style="width: 95%;" type="text"/>
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI) <input style="width: 80%;" type="text"/>		
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 95%;" type="text"/>		
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)		
Tipo de reclamo (ver lista de Formato 2) <input style="width: 80%;" type="text"/>		
FUNDAMENTO DEL RECURSO DE APELACIÓN		
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>		
PRUEBA QUE SE ADJUNTAN		
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>		
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS		
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (DD/MM/AA) <input style="width: 80%;" type="text"/>		
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> Firma	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> Huella Digital* (Indice derecho)	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> Fecha
<small>*En caso de no saber firmar o estar impedido</small>		





ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS RESIDUALES QUE EXCEDEN LOS VMA

Versión
RGG N°106-2022-EPS
ILO S.A.

Fecha: 02/06/2022

Anexo VIII: Flujoograma de Atención de Reclamos

