



¿Cómo presentar un reclamo por los servicios de agua y alcantarillado en las pequeñas ciudades?

Esta cartilla informativa ha sido elaborada a partir del Reglamento de Reclamos de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades. Acá encontrarás las respuestas a las dudas que puedas tener al realizar este procedimiento.

1. ¿Qué normativa regula este procedimiento?

El Reglamento de Reclamos de los Usuarios de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNASS-CD.

2. ¿En qué instancias atenderán mi reclamo?

La primera instancia es el prestador de servicios (Unidad de Gestión Municipal u Operador Especializado). La segunda instancia es el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento de Sunass (Trass).

3. ¿Qué requisitos debo presentar?

Debes contar con los siguientes documentos: a) formato 2 del reglamento y b) medios probatorios que evidencien tu reclamo y documentos que acrediten tu condición de usuario(a), de ser necesarios.

4. ¿Cuáles son los medios probatorios?

Entre otros, se consideran como medios probatorios la inspección externa e interna de la conexión (para reclamos por consumo o por tipo y número de unidades de uso), así como la verificación posterior del medidor (para reclamos por consumo medido).

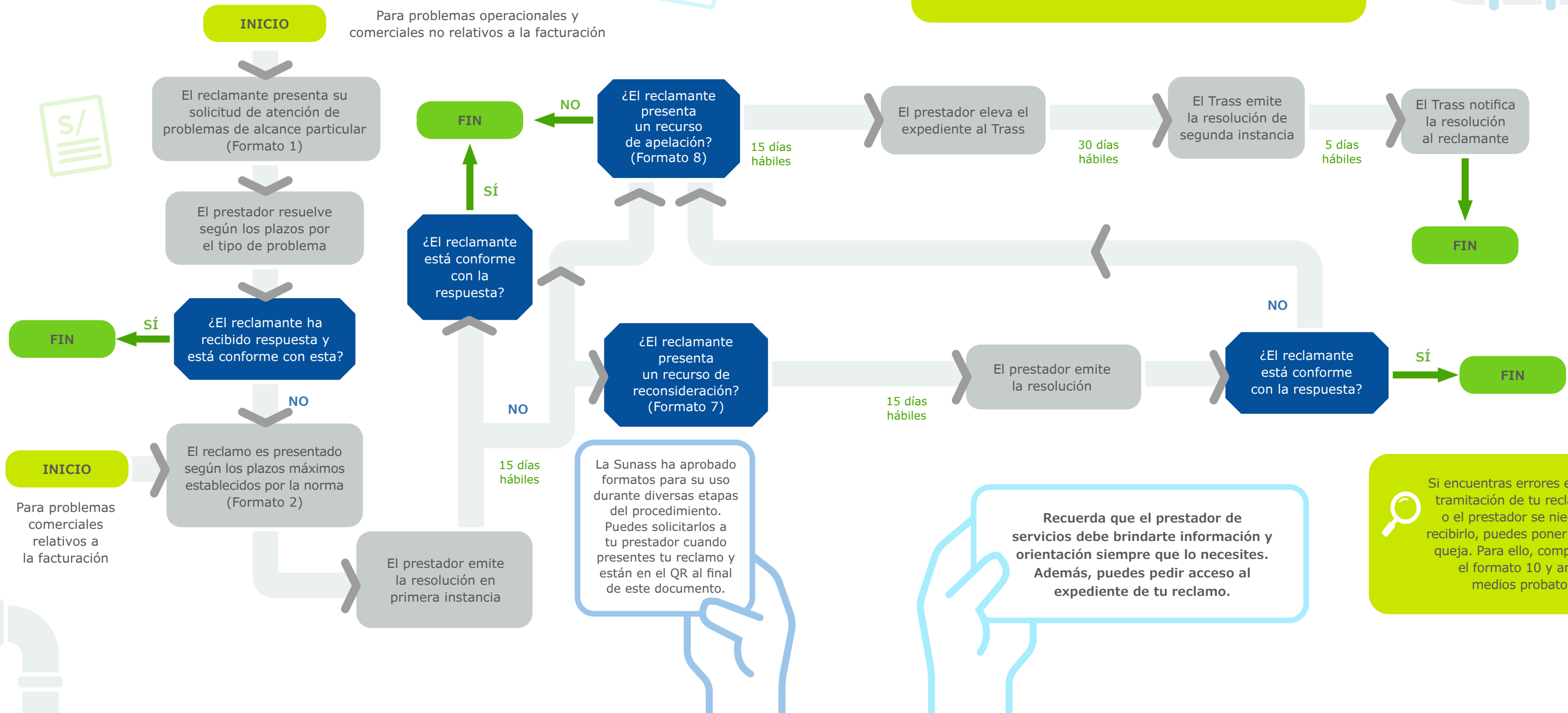
5. ¿Cuándo puedo solicitar la verificación del medidor?

En caso de reclamos por consumo medido (por diferencia de lecturas). Los costos de la verificación posterior y, de ser necesario, del traslado del medidor serán asumidos por el prestador o por el usuario, dependiendo del resultado del proceso.

Para **problemas comerciales relativos a la facturación**, puedes presentar directamente un reclamo. Para **problemas comerciales no relativos a la facturación** y para **problemas operacionales**, presenta primero una solicitud de atención de problema de alcance particular (formato 1).

Recuerda que en cualquier etapa del reclamo puedes firmar un acta de acuerdo de partes con el prestador o desistir del procedimiento.

6. Procedimiento de reclamo



7. ¿Por qué medios puedo poner mi reclamo?

De manera presencial, por teléfono o vía web si el prestador ha habilitado esa opción.

8. ¿Qué plazos tengo para presentar mi reclamo?

- Reclamos comerciales relativos a la facturación: hasta 2 meses después de la fecha de vencimiento del comprobante de pago en el que se incluyó el concepto o conceptos materia de reclamo.
- Reclamos operacionales: hasta 10 días hábiles, en caso de que el prestador de servicios no solucione el problema dentro del plazo máximo o el reclamante no esté de acuerdo con la solución planteada por este.
- Reclamos comerciales no relativos a la facturación: hasta 2 meses, en caso de que el prestador de servicios no solucione el problema dentro del plazo máximo o de que el reclamante no esté de acuerdo con la solución planteada por este.

9. ¿En qué plazos debe ser atendido mi reclamo?

- Reclamos comerciales relativos a la facturación: dentro de los 30 días hábiles después de haber presentado el reclamo o de subsanados los requisitos de admisibilidad.
- Reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación: dentro de los 10 días hábiles después de haber presentado el reclamo o de subsanados los requisitos de admisibilidad.

10. ¿En qué consiste un acuerdo de partes?

Cuando el usuario presenta su reclamo, dentro de los 10 días hábiles siguientes, se le programa una reunión con el prestador. En caso lleguen a un acuerdo, se firma un acta para dejar constancia de lo que han pactado y así concluye el procedimiento.

11. Si no estoy de acuerdo con la respuesta a mi reclamo, ¿qué recursos puedo interponer?

Puedes presentar un recurso de reconsideración que será resuelto por el mismo prestador. También podrías presentar un recurso de apelación para que sea resuelto por el Trass. En ambos casos, debes completar el formato correspondiente (formato 7 para reconsideración y formato 8 para apelación) y anexar medios probatorios. Para el caso del recurso de reconsideración, es obligatoria la presentación de una nueva prueba.

12. ¿En qué casos debo asumir los costos de un nuevo medidor?

Cuando el medidor es dañado por terceros en una segunda ocasión durante un periodo de 5 años.

El prestador no te puede suspender el servicio por la falta de pago de los conceptos reclamados.

No obstante, tú mantienes la obligación de pagar aquellos conceptos que no has reclamado.



Recuerda que cuando presentes un reclamo, el prestador te debe entregar esta cartilla junto con la constancia de recepción de tu trámite.

Escanea este QR para más información.

