PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo inicio la presentación de un reclamo?

Los reclamos pueden ser presentados vía telefónica o en forma personal en la Oficina Comercial que se indica en la parte superior de su comprobante de pago, donde le proporcionaran gratuitamente un formulario para la presentación del mismo.
Si es vía telefónica debe estar registrado como titular de la conexión.

¿Quién puede presentar un reclamo y cuáles son los requisitos?

- El propietario del predio afectado, debiendo acreditarse con copia simple del titulo de propiedad
- El titular de la conexión domiciliaria registrado en SEDAPAL por haber solicitado la conexión.
- Quien figure registrado en el catastro de SEDAPAL.
- El usuario efectivo del servicio, acreditado con copia del recibo objeto del reclamo.

¿Puede presentar el reclamo otra persona en mi representación?

Sí, pero debe adjuntar un poder general que se formaliza con la firma del reclamante.
Si requiere representación para desistirse del reclamo, asistir a la reunión de conciliación o cobrar dinero, requiere un poder especial el que se formaliza con documento privado con firma legalizada ante fedatario de SEDAPAL o notario

¿Qué es un reclamo?

Es la manifestación de disconformidad en la prestación de los servicios de saneamiento. Pueden ser de tres tipos: 1) de tipo operativo 2) de tipo comercial que no afecta la facturación o 3) de tipo comercial que afecta la facturación.

¿Qué es un reclamo de tipo operativo?

Es el que se genera por problemas operacionales, es decir los referidos a la infraestructura de los servicios de saneamiento. Por ejem: filtración de agua hacia un predio, fugas en la conexión domiciliaria, etc.

¿Qué es un reclamo de tipo comercial que no afecta a la facturación?

Es aquel que se genera por problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso a los servicios. Por ejem: instalación de la conexión, informe de factibilidad, instalación de medidor, etc.

¿Qué es un reclamo de tipo comercial que afecta la facturación?

Es el que incide directamente en el monto a pagar por el usuario. Por ejem: Disconformidad por la facturación, el volumen de consumo, tarifa aplicada, etc.

¿Cuál es el proceso que sigue un reclamo?

El reclamo tiene dos instancias la primera que se encuentra a cargo de SEDAPAL y la segunda a cargo de SUNASS.
En la primera instancia el reclamo sigue las siguientes etapas:

1. Investigación: es la etapa en la que se actúan los medios probatorios como inspección, contrastación u otros que consideren las partes.
2. Conciliación: en esta etapa se cita al usuario a una reunión con la finalidad de concluir con el reclamo.
3. Decisión: es la etapa en la que se emite la resolución que da respuesta al reclamo

En qué consiste la contrastación del medidor

Es un procedimiento técnico que sirve para determinar el grado de precisión del medidor de agua potable. Puede ser en campo cuando se realiza en las instalaciones del predio o en Laboratorio cuando es trasladado el medidor a un laboratorio y comparado con un patrón certificado por INDECOPI.