	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 1 de 20

1. OBJETIVO


Describir las acciones para la atención y solución de requerimientos, atención de problemas o reclamos de alcance particular presentados por los usuarios cumpliendo con las condiciones y plazos establecidos en la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Comprende desde la recepción, realizando las actividades necesarias para su atención oportuna, pasando por las etapas de investigación, conciliación y respuesta.

3. DEFINICIONES


- 3.1 **AQUAFONO:** Es el servicio telefónico que se le brinda al usuario para absolver lo relacionado con la prestación del servicio.
- 3.2 **Atención en Ventanilla:** Acción mediante la cual se atiende de manera inmediata la disconformidad del usuario respecto la facturación emitida por la Empresa.
- 3.3 **Carta:** Documento respuesta con el cual se resuelve el requerimiento del usuario.
- 3.4 **Centros de Atención:** Son las oficinas Comerciales (Centros de Servicio y agencias) ubicadas en distintos puntos del ámbito jurisdiccional de la Empresa, en las que se atiende a los Usuarios en forma personalizada.
- 3.5 **Contrastación:** procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a la normas metrológicas vigentes por comparación con un patrón certificado por el INDECOPI.
- 3.6 **Conciliación:** Reunión en la cual se ofrece una alternativa de solución al usuario a fin de poder concluir con el reclamo, es facultativa para los reclamos Comerciales no relativos a la facturación y Operativos. El resultado de la conciliación puede ser total, parcial o falta de acuerdo.
- 3.7 **Desistimiento:** Renuncia formal del reclamante de continuar con el procedimiento de la acción y/o de la pretensión del reclamo.
- 3.8 **Documento de Respuesta:** Documento mediante el cual se da atención al pedido del usuario o reclamante, puede ser a través de carta, resolución u otros.
- 3.9 **Denuncia:** Es la acción que realiza el usuario ante la Empresa, para cuestionar la conducta de un trabajador, usuario o tercero, respecto a la administración o uso de los servicios y bienes de SEDAPAL.
- 3.10 **Fundado en parte:** Decisión que ampara parcialmente la pretensión recurrida
- 3.11 **Fundado:** Decisión que ampara la pretensión recurrida.
- 3.12 **Históricos:** Son los registros de lecturas, facturación, pagos, reclamos, ordenes de servicios, de un periodo determinado que se obtiene del sistema de gestión comercial.
- 3.13 **Inspección:** Puede ser interna cuando se realiza dentro del predio y externa cuando se realiza fuera del predio.
- 3.14 **Informe de Control Operacional:** refleja las incidencias ocurridas en el periodo observado; es emitido por el EOMR correspondiente.
- 3.15 **Informe Rectificación por Deficiencias Internas:** Documento que sustenta el motivo por el cual el reclamo es declarado fundado, identificando las deficiencias encontradas en las actividades internas.
- 3.16 **Informe Técnico Comercial:** Documento que sustenta las actividades realizadas el cual debe tener adjunto los documentos que acrediten dichas actividades.
- 3.17 **Infundado:** Decisión que desestima la pretensión recurrida.
- 3.18 **Inadmisibles:** Rechaza de plano las inobservancias formales, sin analizar el fondo del asunto. Cuando no se cumple con un requisito de formalidad para admitir el reclamo, otorgándosele al reclamante un plazo determinado para la subsanación.
- 3.19 **Facturación Atípica:** Consumo que refleja el exceso del promedio histórico según parámetros establecidos.

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 2 de 20

- 3.20 **Improcedente:** Es aquello que se rechaza por que no se ajusta a derecho o se plantea de manera deficiente e inoportuna. Pueden presentarse los siguientes casos:
- Cuando se excede los plazos establecidos para reclamar o impugnar
 - Cuando fue materia de un pronunciamiento anterior.
 - Cuando las partes arribaron a un acuerdo
 - Hubo desistimiento que puso fin al proceso administrativo.
- 3.21 **Mesa de Partes:** es la unidad general de recepción documental a cargo de llevar un registro del ingreso y salida de los documentos presentados por los usuarios.
- 3.22 **Nota de Crédito:** Documento contable generado por la modificación realizado al recibo original.
- 3.23 **Nulidad:** Término utilizado para declarar sin efecto determinados actos procesales o todo el proceso, ante la omisión de algunos de los requisitos de validez del acto administrativo que vulnera el debido proceso; debiendo llevarse a cabo nuevamente
- 3.24 **Orden:** Documento que sustenta y recoge las acciones realizadas en el campo, puede ser: inspección, lectura, etc.
- 3.25 **Poder Especial:** Autorización expresa del titular a una tercera persona para la realización de trámites específicos, se requiere la autenticación de la firma con notario o con fedatario de la empresa.
- 3.26 **Queja:** se presenta en cualquier estado del trámite contra defectos de tramitación del reclamo y en especial los que supongan una paralización de los plazos establecidos para el proceso de atención del mismo.
- 3.27 **Reclamo:** Acción mediante el cual el usuario manifiesta su disconformidad respecto al servicio prestado o facturación emitida por la Empresa.
- 3.28 **Requerimiento:** Se diferencia de la solicitud de atención de problemas y del reclamo, en que su origen no está basado en un problema o deficiencia en la gestión.
- 3.29 **Representante:** Persona autorizada para que en representación del usuario gestione una petición.
- 3.30 **Resolución:** Documento respuesta con el cual se resuelve el reclamo del usuario.
- 3.31 **SGC:** Sistema de Gestión Comercial.
- 3.32 **SGIO:** Sistema de Gestión de Incidencias Operativas.
- 3.33 **Solicitud de atención de problema:** Es aquel que se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o comerciales no relativos a la facturación.
- 3.34 **Usuario:** o Titular de la conexión, es la persona natural o jurídica que mantiene relación comercial con la empresa, es el que hace uso de los servicios de agua y alcantarillado. Puede ser el propietario.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 4.1 Base Legal
- a) Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias.
 - b) Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.
 - c) Texto Único de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
 - d) Nuevos Lineamientos Resolutivos del TRASS aprobado con RCD N° 001-2013-LINEAMIENTOS –TRASS.
 - e) Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571 y sus modificatorias

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPRO21
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 3 de 20

4.2 Documentos Internos

- a) GCPR001 Procedimiento General de Medidores.
- b) GCPR002 Procedimiento Contrastación de Medidores.
- c) GCPR009 Procedimiento General Lectura
- d) GCPR020 Procedimiento General Atención al Cliente.
- e) GCPR016 Procedimiento Emisión de Segundo Original de Comprobante de Pago.
- f) GCPR027 Procedimiento General Gestión Operativa Comercial.
- g) GCPR034 Procedimiento General Facturación.
- h) GCPR067 Procedimiento General Catastro e Incorporación de Conexiones.
- i) GCPR071 Procedimiento Formulas para la Solución de Reclamos.
- j) GCIN003 Instructivo de Notificaciones.
- k) GCIN006 Instructivo de Conciliación de Reclamos originados por problemas de alcance particular.
- l) GCRL004 Cuadro de Delegación de Facultades.
- m) GCDA005 Tabla de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Personal de los Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales


- a) Personal de Atención al Cliente (AC), comprende la planificación, dirección y control de la atención a los usuarios en lo referente a requerimientos, solicitudes de atención, reclamos y quejas en cumplimiento de la normativa vigente de los casos que correspondan a su competencia. Comprende las acciones de:
Orientación al Usuario en dos etapas:
 - En la explicación previa sobre la presentación del reclamo.
 - En la recepción del requerimiento, solicitud de atención de problemas y reclamos verificando el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y registrando en el sistema de gestión comercial y entregando la respectiva constancia de recepción. Asimismo, genera las actividades de investigación y conciliación.
- b) Personal de Medición y Facturación, Gestión de Recaudación y Cobranza, Catastro e Incorporación de las conexiones (Personal), en la entrega oportuna de los medios probatorios (Informes Técnicos Comerciales) y/o documentación sustentatoria para la atención del reclamo (O/S, AMM, etc.).
- c) Personal de Evaluación Seguimiento y Control (ESC), en la recepción, análisis, y aplicación de medidas preventivas y correctivas y control mensual a los involucrados producto de la rectificación de volúmenes facturados detallados en los acuerdos totales y casos resueltos en ventanilla.

5.2 Equipo Gestión Comercial y Micromedición

Personal de AQUAFONO (Aquafono), en la atención a los usuarios en lo relacionado a incidencias operativas, estados de requerimientos, consultas y otros que se encuentren registrados en el sistema comercial, informando sobre los requisitos básicos para la presentación del reclamo o estado del mismo, su registro y derivación al Equipo Comercial que corresponda.

5.3 Personal del Equipo Operación y Mantenimiento de Redes (EOMR) de la Gerencia de Servicios en la actualización de la información en el SGIO para las consultas del personal de AQUAFONO, así como, en la atención de las solicitudes de atención de problemas que les corresponde y de los reclamos originados por la falta de atención de los mismos o por desacuerdo del usuario.

Asimismo, en la entrega oportuna de los Informes de Control Operacional.

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPRO21
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 4 de 20

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Previamente a la atención de reclamos pueden presentarse problemas durante la prestación de los servicios de saneamiento, según su naturaleza pueden ser:

- a) Tipos de Problemas:
 - Problemas operacionales,
 - Problemas comerciales que afectan a la facturación, y
 - Problemas comerciales que no afectan a la facturación.
- b) En cuanto a sus consecuencias, pueden ser:
 - De alcance particular: cuando sus efectos alcancen a una conexión. Son materia de reclamo.
 - De alcance general: cuando sus efectos alcancen a un grupo de conexiones, que pudieran estar reflejando una actuación sistemática o reiterada de SEDAPAL. Son materia de acciones de supervisión de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) de la SUNASS.

El presente procedimiento está orientado a los problemas de alcance particular.


6.2 Atención de Solicitud de Problemas Operacionales y Comerciales que no afectan la Facturación

- a) Se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o problemas comerciales no relativos a la facturación, de alcance particular.
- b) Formas de presentación de Solicitudes para la Atención de Problemas
Se presentan ante SEDAPAL con la presentación del Formato 1, a través de los siguientes medios alternativos:
 - Solicitud por escrito
 - Solicitud por teléfono

En ambos casos, se deberá informar al usuario al momento de la presentación de la solicitud, el "código de solicitud" para realizar el seguimiento correspondiente, así como el plazo correspondiente para su atención.
- c) Atención de la Solicitud de Problema
Al momento de presentar la solicitud de atención del problema, se genera la orden de servicio correspondiente, una vez solucionado el problema, el Solicitante y SEDAPAL podrán firmar un documento de conformidad, concluyendo así el procedimiento. De no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar su reclamo.
- d) Justificación de la falta de atención de la solicitud
Presentada la solicitud de atención del problema, en caso SEDAPAL considere que no es responsable, deberá responder esto al solicitante, con la respectiva explicación de los motivos.

6.3 Tipos de Reclamo

- a) Reclamo Operacional
Es aquél originado por los problemas operacionales, es decir, aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por SEDAPAL.
- b) Reclamo Comercial No Relativo a la Facturación
Es aquél originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios.
- c) Reclamo Comercial Relativo a la Facturación
Aquél originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario.

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPRO21
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 5 de 20

- 6.4 Sujetos que pueden presentar reclamos
- El Propietario del predio afectado.
 - El titular de la conexión domiciliaria.
 - El usuario efectivo del servicio afectado.
 - La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios

El reclamante puede hacerse representar de acuerdo a los requisitos establecidos en el Reglamento General de Reclamos.


6.5 De los Plazos del reclamo

Recurso	Responsable	Actividad	Descripción	Plazos máximos
Reclamo	USUARIO	Presenta Reclamo	Comercial No Relativo a la Facturación: después de incumplido el plazo para solución de problema	02 meses
			Comercial Relativo a la Facturación: siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de ocurrido el hecho.	02 meses
			Operacional: de incumplido el plazo para solución de problema	10 días útiles
	SEDAPAL	Revisa Reclamo	Con deficiencias: para subsanar	Otorga hasta 03 días
		Reclamo Comercial Individual o Masivo	Sin deficiencias	30 días útiles
			En este plazo ejecutará los medios probatorios necesarios y Acuerdo de Partes	
		Reclamo Operacional y Comercial No Relativo a la Facturación	En este plazo ejecutará los medios probatorios necesarios y Acuerdo de Partes (facultativo).	10 días útiles
En ambos casos para notificar Resolución	05 días útiles			
Reconsideración	Usuario	Presenta Reconsideración	Desde la fecha de recepción de la Resolución	15 días útiles
	SEDAPAL	Revisa Reconsideración	Para Resolver	15 días útiles
Para notificar Resolución			5 días útiles	
Apelación	Usuario	Presenta Apelación	Desde la fecha de recepción de la Resolución	15 días útiles
	SEDAPAL	Eleva Expediente	Tribunal de Solución de Controversias - TRASS	5 días útiles
Tribunal	Revisa Expediente		Desde que recibe el expediente	30 días útiles
			Ampliación de Plazo (facultativo)	20 días útiles
			Para notificar Resolución	10 días útiles

Los reclamos presentados por el usuario fuera del plazo estipulado, serán declarados improcedentes sin mayor trámite.

6.6 Formas de Presentación de los Reclamos

- Por escrito
- Por teléfono

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 6 de 20

6.7 Reclamo con deficiencias.

Ante las deficiencias que no pueden subsanarse de inmediato, deberá admitirse a trámite el reclamo, instruyendo por escrito al reclamante el plazo que tiene para subsanar

6.8 Reclamos de Atención Inmediata.

Conocidos como "Atención en Ventanilla", procede en caso se advierta que puede ser atendido inmediatamente (en el día) según GCDA004 Lineamientos para Atención al Usuario Externo, en la parte correspondiente a Atención en Plataforma.

Puede presentarse por los siguientes motivos:

- Rectificación de importes por unidades de uso (en caso de órdenes de servicio anteriores donde no se haya efectuado la actualización de unidades de uso).
- Error de lectura.
- Promedio mal aplicado (no corresponde promedio, porque tiene diferencias de lecturas).
- Promedio mal calculado (cuando han considerado meses en reclamo).
- No corresponde la facturación por alcantarillado (con orden de servicio resuelta en el sistema comercial OPEN-SGC y cuando Catastro e Incorporación de Conexiones, haya modificado los conceptos de facturación).
- Cruce de medidores (solo los dos últimos meses, caso contrario se ingresa reclamo).
- Fuga en Caja después del medidor (luego de la incidencia resuelta en el SGIO y cuando este dentro del periodo de consumo del mes reclamado).


Previamente a la Atención en Ventanilla deben ser evaluados por el personal de Atención al Cliente, contar con el VºBº del Responsable y llevar un control diario de las rectificaciones a la facturación a través del GCFO016 Informe de Deficiencias Internas, debiendo reportar diariamente al personal del ESC.

6.9 Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

Una vez presentado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas:

a) Etapa de Investigación

- Se dispondrá la actuación de los medios probatorios necesarios tales como la inspección y la prueba de contrastación.
 - El reclamante ó SEDAPAL podrán actuar otros medios de prueba, quedando supeditada su ejecución a la factibilidad técnica, debiendo asumir el costo del mismo.
 - Del resultado de la contrastación, se determinará lo siguiente:
 - Reclamo Fundado: cuando se determine que el medidor sobregregistra consumos, en al menos uno de los caudales de prueba.
 - Reclamo Infundado: cuando se determina que el medidor no sobregregistra, es decir, resulta operativo o subregistra.
- El Costo de la Contrastación será asumido por:
- El reclamante: si la prueba determina que el medidor está operativo o subregistra.
 - SEDAPAL: si la prueba determina que el medidor sobregregistra.
- Asimismo, se dispondrá de la elaboración de Informes:
 - Informes Técnicos Comerciales, que serán elaborados por MyF, GRyC, CIC, según corresponda y según la tipología del reclamo que corresponda, en el cual se sustentará la aplicación de régimen facturado.

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021 Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 7 de 20
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	

- Informes de Control Operacional, que será elaborado por el Equipo Operación y Mantenimiento de Redes, en el que se sustentará:
 - Haber adoptado las medidas de control operacional.
 - Reporte de continuidad del sector que contenga las interrupciones que se hubieran producido en el mes reclamado.
 - En caso de discontinuidad o interrupciones del servicio, en hoja A3 el plano con curvas de nivel del sector donde se ubique el predio en reclamo, incluyendo la ubicación de válvula automáticas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.

b) Etapa de Conciliación

La conciliación consiste en citar al reclamante a una reunión con la finalidad de concluir con el problema que originó el reclamo.

De la reunión, se puede obtener los siguientes resultados:

- Si la fórmula fuese aceptada, se levanta el Acta Total, finalizando el reclamo presentado, en la que se deberá registrar:
 - Acuerdo adoptado
 - Forma de su cumplimiento
 - Derechos y obligaciones para ambas partes.
- Si la fórmula no fuese aceptada, se levanta el Acta Sin Acuerdo, dejando constancia de lo sucedido y, el reclamo continúa con el trámite correspondiente.
- En el supuesto que se produzca un acuerdo parcial, se registrará en el acta los puntos acordados y forma de cumplimiento, dejando constancia de la continuación del reclamo sobre los asuntos en los cuales subsiste la controversia.
- En el supuesto que no asistiera el reclamante a la audiencia, se levantará el acta de inasistencia dejando constancia de lo sucedido, y el procedimiento de reclamo continuará su curso normal.


La conciliación sólo es obligatoria en los reclamos comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.

c) 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.

- **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 el reclamante dejar constancia en el expediente procediéndose a su archivo.
SEDAPAL, tiene la posibilidad de solucionar el problema. En caso de encontrarse conforme con la solución del problema, el reclamante tiene la facultad de desistirse del reclamo con la firma de un documento de conformidad con las características procediéndose a archivar el expediente. Caso contrario SEDAPAL, deberá emitir resolución.

En cualquiera de estas etapas se puede evidenciar alguna inconsistencia en el trámite del reclamo, para lo cual se debe elaborar en el plazo de dos (02) días hábiles el GCFO016 – formulario Rectificación por Deficiencias Internas y remitir copia al responsable de Evaluación Seguimiento y Control, a fin que evalúe y tome las acciones correctivas inmediatas.

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPRO21
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 8 de 20

6.10 Presentación de Recursos

El reclamante podrá presentar el recurso de reconsideración el cual debe sustentar en nueva prueba y el recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho.

En caso la resolución 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, la que, en el caso del recurso de reconsideración, se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de Apelación, se deberá elevar el expediente a la SUNASS, a fin que el TRASS lo resuelva.


6.11 Silencio Administrativo Positivo (SAP)

Transcurridos los plazos para la atención de los reclamos señalados en el numeral 6.5, sin que se haya notificado la Resolución, operará el SAP en consecuencia el reclamo se entenderá fundado, para lo cual el usuario podrá presentar una declaración jurada ante SEDAPAL, con la finalidad de hacer valer el derecho conferido constituyendo el cargo de recepción de dicho documento prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta¹ de la solicitud o trámite iniciado o, interponer queja ante el TRASS, el que ordenará hacer valer el derecho conferido al usuario mediante SAP, de considerarlo aplicable. En caso SEDAPAL se niegue a recibir la declaración jurada, el usuario podrá remitirla por conducto regular.

6.12 Garantías Especiales para el usuario

- a) Acceso al expediente de reclamo
El reclamante tiene derecho a acceder al expediente en cualquier estado del procedimiento, pudiendo solicitar copias de los actuados, las que serán cobradas de acuerdo a las normas sobre transparencia, a excepción de aquellos documentos que el Reglamento General de Reclamos dispone su entrega y ésta no se ha realizado.
- b) No condicionar la atención de la solicitud para solucionar un reclamo operacional o un reclamo comercial no relativo a la facturación por ninguna causa.
- c) No condicionar la atención de un reclamo que afecta directamente la facturación al pago previo del concepto y monto reclamado. Procede cobrar los conceptos y montos no reclamados, incluyendo el pago de los intereses correspondientes, así como ejecutar el cierre del servicio en caso de incumplimiento.
- d) Se encuentra prohibido el cierre del servicio por la falta de pago si éste se fundamenta en el incumplimiento de los montos y conceptos reclamados.
- e) En caso corresponda la devolución de los pagos efectuados en exceso el usuario podrá solicitar la devolución incluyendo los intereses correspondientes, dentro del plazo de un año contado a partir del día siguiente de efectuado el pago. El crédito que se origine conforme a lo indicado deberá compensarse mediante notas de abono que cubrirán la totalidad de las facturaciones futuras hasta que el crédito se extinga. De no ser posible aplicar notas de abono, la devolución se efectuará en efectivo.

¹ Decisión normativa de carácter administrativo por la cual todas las peticiones por escrito de los usuarios que se hagan, si no se contestan en el plazo que marca la ley o las disposiciones administrativas, se consideran aceptadas, bastando con la copia del cargo de la solicitud realizada ante la instancia competente.

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021 Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 9 de 20
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	

Los intereses serán los mismos que cobramos a los usuarios morosos y devengarán desde la fecha en que se efectuó el pago hasta el momento que se realice la compensación o devolución en efectivo.

- f) Los procedimientos de solicitud de atención de problema y los procedimientos de reclamos no tienen costo para el reclamante, salvo la realización de medios de prueba en los casos expresamente establecidos en el Reglamento de Reclamos.


6.13 De las Notificaciones

Las notificaciones se ejecutan según GCIN003 Instrucción Notificaciones, y podrán realizarse de la siguiente manera:

- a) **Notificación Personal.**- La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención.
- b) **Notificación Bajo Puerta.**- En los casos que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a recibir la documentación correspondiente, se niega a brindar la información requerida o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, SEDAPAL dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso procediendo antes a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico.
- c) **Notificación por correo electrónico.**- Los usuarios podrán autorizar, al momento de presentar su reclamo o mediante la presentación de un escrito, que la notificación de los actos administrativos se realice en la dirección de correo electrónico que indique para tales efectos.
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico surtirá efectos una vez recibida la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (02) días útiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, se procederá a la notificación por cédula conforme el artículo 20.1 de la Ley 27444.
- d) **Atención de Quejas**
- a) **Condiciones**
- Puede ser presentada en forma escrita por el solicitante o reclamante ante el TRASS o SEDAPAL por defectos en la tramitación de su solicitud o del expediente de reclamo en cualquier estado del procedimiento administrativo.
 - Su interposición no suspende el procedimiento de reclamo.
 - Finaliza con la resolución de segunda instancia.
- b) El trabajador quejado es aquel que tramitó el reclamo y tiene a su cargo la solución del reclamo.
- c) Si no se cumple con elevar la queja al TRASS en el plazo establecido podrá presentar al TRASS copia del cargo de recepción del mismo, a la que deberá adjuntar documentación sustentatoria.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


7.1 Recepción y Registro a través de AQUAFONO

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 10 de 20


Act.	Descripción	Responsable
01	a) Atender al usuario, identificando su solicitud en función a: Requerimientos b) Informar los requisitos y Oficina Comercial correspondiente.	Aquafono
02	Solicitud del Problema Operativo c) Verificar las incidencias operativas de acuerdo a tipología d) Informar al usuario sobre incidencias e) Registrar la solicitud en el sistema SGIO, genera Formato 1 f) Informar el código de solicitud g) Derivar a bandeja del Equipo correspondiente según GCDA005 pág.2	
03	Solicitud del Problema Comercial No relativo a la Facturación h) Solicitar y registrar datos generales i) Registrar la solicitud en el sistema SGC, genera Formato 1 j) Informar el código de solicitud k) Derivar a bandeja del Equipo correspondiente según GCDA005 pág.2	
04	Reclamo Comercial relativo a la facturación, no relativo a la facturación u Operativo l) Verificar si está registrado el usuario como titular de la conexión m) De no estar registrado: Orienta para atención en el Centro de Servicios que corresponda. n) De estar registrado: Ingresa en el sistema SGC, genera Formato 2 o) Informar el código de solicitud p) Derivar a bandeja del Equipo correspondiente según GCDA005 pág.3	

7.2 Recepción y Registro en Oficina Comercial

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Atender al usuario, en sus diversos requerimientos, reclamos, solicitudes, recursos, quejas, denuncias y trámites varios. b) Verificar que la documentación recibida cumpla con los requisitos establecidos en la directiva vigente. c) Identificar el tipo de trámite si es requerimiento, solicitud o reclamo: Requerimiento d) Orientar sobre requerimiento según GCDA005 pág. 1 Informar requisitos, formularios, cartilla informativa y otros formularios que el usuario solicite. e) Direccionar para el registro en SGIO o SGC según corresponda. f) Organizar documentación g) Derivar en el día la documentación recibida al Supervisor, sigue en la Act. 06	Orientador del Usuario
02	Solicitud del Problema Operativo o Comercial no relativo a la facturación h) Verificar incidencias operativas de acuerdo a tipología, según GCDA005 pág. 2 i) Informa al usuario sobre incidencias y registra en el sistema SGIO o SGC según corresponda j) Entregar constancia de Formato 1 - Presentación de la Solicitud de Atención. k) Derivar en el día la documentación recibida al Supervisor, sigue en Act 6.	Orientador del Usuario


	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 11 de 20

Act.	Descripción	Responsable
03	<p>Reclamo Comercial relativo a la facturación, no relativo a la facturación u Operativo</p> <p>l) Solicitar al reclamante se acredite como usuario del servicio, cumpla con las formalidades establecidas en la norma y presente la documentación adicional. Nota: en caso de Predio de uso múltiple que no presente el poder correspondiente, recepciona, registra en la constancia de reclamo la deficiencia, solicita la subsanación otorgando el plazo establecido. Nota: De tratarse de reclamo correspondiente a otra Oficina Comercial, procede a recibir y generar el Formato 2 - Presentación de Reclamo, debiendo consignar en observaciones que será derivado a la oficina comercial que corresponda.</p> <p>m) Registrar datos del reclamante.</p> <p>n) Verificar antecedentes en los casos de Reclamo Comercial no relativo a la facturación u Operativo, es decir si presentaron solicitud de atención de problema según GCDA005 pág. 3</p>	
04	<p>o) Coordinar su atención, en caso analice un reclamo y advierta que puede ser atendido en de manera inmediata (en ventanilla), según GCDA004 Lineamientos para Atención al Usuario Externo. Sigue en la Act. 06 de la etapa 7.4 Conciliación y Respuesta.</p> <p>p) Programar la ejecución de inspección y conciliación que servirán como medios probatorios para la atención de reclamo, según corresponda.</p> <p>q) Entregar según corresponda constancia de: <ul style="list-style-type: none"> • Formato 2 - Presentación de Reclamo. • Formato 8 – Recurso de Reconsideración. • Formato 9 – Recurso de Apelación. </p> <p>r) Organizar expediente de reclamo (Formato 03 – Histórico de Facturación y anexos).</p> <p>s) Derivar en el día la documentación recibida al Supervisor, sigue en Act 6.</p>	Orientador del Usuario
05	<p>Queja</p> <p>t) Solicitar NIS o dirección para identificar al cliente en el sistema. Nota: La queja puede ser presentada a SUNASS, quien la derivará a SEDAPAL para su atención.</p> <p>u) Verificar el reclamo que motiva la queja.</p> <p>v) Asegurar que cumpla con la formalidad de presentación</p> <p>w) Informar al usuario y <u>registrar</u> en el sistema comercial el tipo y motivo de Queja.</p> <p>x) Derivar en el día la documentación recibida al Supervisor, sigue en Act 6.</p>	Orientador del Usuario
06	<p>y) Recibir la documentación y <u>remitir</u> en el día al Control Documentario. Nota: los recursos de apelación deben ir acompañados de (03) tres Reportes, para Control documentario, Analista de apelaciones y su cargo.</p>	Supervisor

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 12 de 20

7.3 Formación de Expediente y Derivación para atención


Act.	Descripción	Responsable
01	Recibidos de AQUAFONO a) Revisar bandeja b) Elaborar GCCA045 – Carta Ejecución de Medios Probatorios por Reclamo Telefónico, adjuntando Formato 2 de Presentación de reclamo, Formato 07 de Solicitud de contrastación de medidor e informando fecha de inspección y conciliación. c) Remitir al usuario dentro de los tres (03) días hábiles siguientes. d) Remitir a Coordinador de Notificaciones, sigue en Act. 10 de la etapa 7.5 Conciliación y Respuesta.	Control Documentario
02	Recibidos de Mesa de Partes e) Recibir Reclamos escritos f) Elaborar GCCA044 – Carta Formalización de Reclamo presentado por Escrito, adjuntando Formato 2 de Presentación de reclamo y otorgando plazo de 2 días para su presentación. g) Remitir a Coordinador de Notificaciones, sigue en Act. 10 de la etapa 7.5 Conciliación y Respuesta.	
03	Recibidos de Oficina Comercial h) Recibir documentación del Supervisor. i) Requerir expedientes de casos de Reconsideración o Apelación.	
04	Recibidos que corresponde a otra Oficina Comercial j) Recibir, revisar y derivar a la Oficina Comercial que corresponda los formatos de los reclamos presentados, debiendo previamente adjuntar hoja de envío y poner sticker "Urgente" k) Nota: el envío se realizará como máximo hasta el mediodía del siguiente día de recibido el reclamo.	
05	Recibidos que viene de Otra oficina Comercial l) Recibir el formato N°2 de reclamo y verificar la fecha de recepción. Nota: De haberse excedido en el plazo establecido, comunicar al Jefe de Equipo para la subsanación correspondiente, independientemente del trámite del reclamo. m) Continuar en la Etapa 7.4 de Investigación y Análisis, ítem a)	
06	n) Derivar Expedientes para su atención según corresponda: Requerimiento o) Derivar a las áreas especializadas para su atención, según tipología de requerimiento establecida en GCDA005 pág.1 p) Hacer seguimiento de los casos atendidos para dar de baja en el sistema. Solicitud del Problema Operativo o Comercial no relativo a la Facturación q) Derivar a las áreas especializadas para su atención, según tipología establecida en GCDA005 pág.2 r) Hacer seguimiento de los casos atendidos para dar de baja en el sistema. Reclamo Operativo o Comercial no relativo a la facturación s) Coordinar con las áreas especializadas para su atención, según tipología establecida en GCDA005 pág.3 t) Hacer seguimiento de los casos atendidos para dar de baja en el sistema.	Control Documentario

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 13 de 20

Act.	Descripción	Responsable
06	<p>Reclamo relativo a la Facturación según tipología establecida en GCDA005 pág.3</p> <p>u) Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamo, inicia formación de expediente, sigue en Act. 01 de la etapa 7.4 Investigación y análisis • Recurso de Reconsideración, solicita expediente. Sigue en la Act. 04 de la etapa 7.5 Conciliación y Respuesta • Recurso de Apelación, solicita expediente. Sigue en la etapa 7.6 Etapa de Apelación • Queja, sigue en la etapa 7.8 Atención de la Queja. <p>Nota: Los Recursos de Reconsideración y Apelación deberán ser entregados con el expediente completo como máximo a las 12 del mediodía (del 2do. día hábil).</p>	Control Documentario


7.4 Etapa de Investigación y Análisis

Act.	Descripción	Responsable
01	<p>a) Recibir y verificar si se coordinó la ejecución de medios probatorios en la etapa de recepción y registro, de no ser así remitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GCCA043 – Carta Actuación de Medios Probatorios, adjuntando Formato 7 de Solicitud de Contrastación del medidor y Cartilla Informativa de Reclamos o, • GCCA118 – Carta Programación de Reunión de Conciliación, según la tipología de reclamo. <p>b) Solicitar oportunamente el Informe Técnico Comercial e Informe de Control Operacional según corresponda, otorgando tres (03) días hábiles de plazo, previendo que el informe se encuentre disponible para la Audiencia de Conciliación.</p>	Control Documentario
02	<p>c) Elaborar Informe Técnico Comercial según tipología de reclamo (numeral 9.1), adjuntando documentación de sustento o Informe de Control Operacional con plano de curvas de nivel de corresponder.</p> <p>d) Remitir en plazo máximo de tres (03) días hábiles.</p>	MyF, CIC, GRyC, EOMR
03	<p>e) Recibir Informe Técnico y/o Informe de Control Operacional.</p> <p>f) Recopilar otros antecedentes (ordenes de inspección u otros generados en el mes en reclamo)</p> <p>g) Realizar seguimiento a la orden de inspección generada para la atención del reclamo.</p>	Control Documentario
04	<p>h) Resolver GCFO002 Orden de Inspección por Reclamo según GCPR056 procedimiento Gestión de Órdenes de Servicio</p> <p>i) Remitir GCFO002 con resultados.</p> <p>Nota: El GCFO002 reemplaza a los Formularios 5 y 6 establecidos por SUNASS</p>	CIC
05	<p>j) Recibir la GCFO002 Orden de Inspección por Reclamo</p> <p>k) Adjuntar al expediente toda la documentación: informe técnico, Orden de Inspección por Reclamo y demás medios probatorios necesarios para la atención del mismo.</p> <p>l) Derivar al Analista Conciliador según corresponda, en el plazo de un (01) día hábil anterior a la fecha de conciliación.</p>	Control Documentario

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 14 de 20

7.5 Etapa de Conciliación y Respuesta


Act.	Descripción	Responsable
01	<p>Deficiencias Internas</p> <p>a) Recibir, revisar y analizar el expediente para formular propuesta Nota: De encontrar alguna inconsistencia elabora GCFO016 – formulario Rectificación por Deficiencias Internas, <u>el cual deberá contar con V°B° del Responsable de Atención al Cliente.</u></p> <p>b) <u>Remitir en el día los GCFO016 formularios Rectificación por Deficiencias Internas a Evaluación Seguimiento y Control para las acciones correspondientes.</u></p> <p>c) Realizar la audiencia de conciliación según GCIN006 – Instrucción Conciliación de Reclamos originados por problemas de alcance particular. Nota: Incluye el requerimiento de contrastación de medidores cuando se trata de reclamo por consumo medido.</p>	Analista Conciliador
02	d) <u>Recepcionar el GCFO016 e informar a la Jefatura las deficiencias internas detectadas y las acciones adoptadas, en el plazo de 05 días hábiles.</u>	ESC
03	<p>Contrastación en la Conciliación</p> <p>e) Coordinar con la empresa contrastadora la ejecución de la prueba de contrastación, actúa según GCPR002 procedimiento Requerimiento Contrastación de Medidor.</p> <p>f) Remitir resultados de contrastación, según corresponda en los Formularios establecidos.</p>	MyF
04	<p>g) Recibir resultados de prueba de contrastación</p> <p>h) Distribuir para elaboración de Respuesta de Reclamo.</p>	Control Documentario
05	<p>i) Revisar documentación (incluye Recurso de Reconsideración) Nota: De encontrar alguna inconsistencia elabora GCFO016 - formulario Rectificación por Deficiencias Internas, <u>según act.1.</u></p> <p>j) Coordinar la generación de información complementaria o medios probatorios de ser necesario. Nota: Los cargos por costo de contrastación del medidor son automáticos, según el resultado de la O/S.</p> <p>k) Ordenar y foliar expediente.</p> <p>l) Elaborar y remitir proyecto de Resolución según Anexo a) - Estructura de Resolución, en el plazo establecido.</p> <p>m) Recibir y revisar el expediente de reclamo verificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de los requisitos de admisión, • La emisión de informes dentro de los plazos establecidos y documentos de sustento • El cumplimiento de la actuación de los medios probatorios según la tipología de reclamo • <u>La realización de otras actividades (O/S, Anomalías, etc.) presentadas en el mes en reclamo</u> • Verifica fecha y datos de las notificaciones • Verifica generación de cargo vario por costo de prueba de contrastación, de corresponder. • El expediente deberá encontrarse debidamente foliado • El pronunciamiento cumpla con todos los extremos de la pretensión del reclamante. 	Analista Conciliador

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 15 de 20

Act.	Descripción	Responsable
06	n) Elaborar GCFO016 – formulario Rectificación por Deficiencias Internas, según act.1. o) Gestionar la firma del jefe de Equipo en el proyecto de Resolución de estar conforme, caso contrario retorna a la act. 05 p) Una vez firmada la Resolución, remitir al Analista Conciliador.	Control de Calidad
07	q) Recibir y remitir al Coordinador de Notificaciones, pasa a etapa 7.7 r) Realizar la modificación de la facturación de ser declarado fundado el reclamo. s) Elaborar GCFO016 – formulario Rectificación por Deficiencias Internas, según act.1. t) Dar de baja al reclamo en el SGC. Nota: Se incluye esta actividad a los reclamos de atención inmediata (en ventanilla)	Analista Conciliador

7.6 Etapa de Apelación


Act.	Descripción	Responsable
01	Expedientes a Remitir a SUNASS a) Recibir reporte de Apelación del Supervisor b) Extraer del SGC los Recursos de Apelación y archiva en carpeta “control de apelaciones” Nota: Deberá crear una carpeta “Control de Apelaciones”, en donde se archivará diariamente el resumen de la extracción efectuada del SGC. c) Recibir expediente completo y contrasta con reporte d) Verificar que la documentación cuente con todos los medios probatorios. Nota: Se podrá Recalificar el recurso si de su contenido se desprende la actuación de algún medio probatorio, remitiendo GCCA101 – carta Recalificación de Recurso e) Revisar el tratamiento del reclamo desde su interposición hasta la emisión de resolución. f) Ordenar y foliar expediente. g) Elaborar GCFO097 – Formulario Hoja Resumen SUNASS h) Elaborar GCCA048 – Carta Recurso de Apelación, teniendo en cuenta el plazo establecido para elevarlo al TRASS. i) Obtener V°B° de jefatura j) Remitir al Coordinador de Notificaciones, sigue en la etapa 7.7	Analista de Apelaciones
02	Expediente devuelto por SUNASS k) Recepcionar expediente del TRASS l) Sellar y firmar Lista de Envío y las Cedula de Notificación de cada resolución. m) Enviar al: <ul style="list-style-type: none"> • Analista de Apelaciones las Cedula de Notificación y Resolución • Responsable de Atención al Cliente, la Lista de Envío – Sigue act. 05 Nota: Si la recepción es hasta las 12.00 hrs la entrega de expedientes y lista de envío será en el mismo día y si es después de las 12.00 hrs la entrega será hasta las 10.00 hrs. del día siguiente.	Secretaria del Equipo Comercial

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 16 de 20

Act.	Descripción	Responsable
03	n) Recepcionar las Cédulas de Notificación y Resoluciones o) Registrar en el SGC dentro del plazo de tres (03) días, independientemente del resultado (fundado, infundado o nulidad), asignando la actividad "expediente devuelto por SUNASS" ingresando el suministro, el N° de Resolución y la fecha de recepción. Nota: en caso sean recibidos en los últimos días del mes deberá asegurar el cambio de estado de manera inmediata, a efectos que no se refleje como pendiente por el TRASS en los estadísticos mensuales. p) Atender lo resuelto por SUNASS dentro del plazo de diez (10) días de recepcionada la Resolución, registrando en el SGC la actividad según corresponda: "resuelto por TRASS – infundado" "resuelto por el TRASS – fundado" Y/o "resuelto por el TRASS – fundado en parte" q) Dar por cerrado en el SGC con la actividad "resuelto por SUNASS".	Analista de Apelaciones
04	u) Analizar resultado emitido por el TRASS y de corresponder elabora GCCA117 - <u>Cuadro Analítico de Modificaciones ordenadas</u> por el TRASS o presenta recurso de aclaración – rectificación. Nota: la Carta GCCA117, se remite al usuario y al TRASS v) Actualizar en el sistema el reclamo y elabora N/C, N/D según corresponda. Da de baja al reclamo en el SGC. w) Remitir a Coordinador de Notificaciones, sigue en la etapa 7.7	Analista de Apelaciones
05	x) Recepcionar la lista de envío y) Supervisar y controlar que las Resoluciones sean registradas y atendidas en el SGC, dentro de los tres (03) días, y diez (10) días respectivamente.	Responsable de At.C
06	Devuelto por nulidad r) Elaborar GCCA051 – carta Reprogramación de Pruebas – (TRASS), con el cual comunica las acciones dispuestas para resolver el reclamo. s) Elaborar la carta que corresponda, de tratarse de otras disposiciones del TRASS: - GCCA049 – Reprogramación de Inspección (TRASS) - GCCA052 – Reprogramación de Reunión de Conciliación (TRASS) z) Remitir a Coordinador de Notificaciones, sigue en la etapa 7.7 Nota: según lo que corresponda, sigue en la etapa 7.4 o 7.5	Analista de Apelaciones

7.7 Notificación

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Recibir documentos a notificar. b) Remitir a Contratista c) Recibir los documentos que sustenten el cumplimiento de la carga de trabajo de las notificaciones. d) Revisar el contenido de la Cédula de Notificación, asegurando su correcta ejecución y verificar los datos registrados en los documentos y los plazos de notificación. Nota: Asegurar cumplimiento de GCIN003 – Instrucción Notificaciones. e) Remitir el sustento de notificación, para inclusión en expediente de reclamo.	Coordinador de Notificaciones

	PROCEDIMIENTO	Código : GCP021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 17 de 20

Act.	Descripción	Responsable
02	f) Recibir sustento de notificación. g) Registrar en el SGC la notificación y dar de baja al expediente de reclamo con la actividad "Expediente resuelto por TRASS – Fundado o infundado" según corresponda. h) Analizar los casos de "Resolución Fundada por el TRASS" y determinar si procede el inicio de acciones judiciales i) Elaborar GCFO016 – formulario Rectificación por Deficiencias Internas, de encontrar alguna inconsistencia interna y remitir a quien generó la inconsistencia con copia al Responsable de Atención al Cliente y Jefe de Equipo. j) Remitir al Equipo Asuntos Legales, los casos considerados para inicio de Acciones Judiciales. k) Elaborar el GCFO117 formulario Reclamos Fundados por el TRASS, de todos los casos fundados en 2da. instancia indicando las acciones efectivas adoptadas para evitar que vuelva a suceder en caso se trate de deficiencias internas (GCFO016) l) Remitir formulario a EGCM la primera semana del mes siguiente.	Analista de Apelaciones

7.8 Atención de la Queja

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Recepcionar y analizar la queja b) Identificar el responsable y solicita informe al trabajador quejado.	Responsable AC
02	c) Elaborar informe adjuntando los medios probatorios materia de queja.	Personal Quejado
03	d) Revisar informe del trabajador quejado y evalúa contenido e) Determinar si ha sido parcial para resolver, de ser así dispone que otro trabajador de igual jerarquía asuma la atención del reclamo. f) Elaborar GCCA047 – carta Trámite de Queja g) Remitir a Coordinador de Notificaciones, sigue en Act. 10 de la etapa Conciliación y Respuesta.	Responsable AC

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD


Los colaboradores al realizar las actividades relacionadas con el procedimiento deben aplicar las medidas de prevención y control de los riesgos identificados en sus procesos y actividades los cuales se encuentra registrados en los SSTFO002 Formulario Identificación de Peligros Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles, y el SSTFO006 Formulario Control de Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

9. REGISTROS Y ANEXOS

9.1 Registros

e) Expediente de Reclamo: puede contener algunos de los siguientes documentos:

- Formularios:
 - Formato 01 - Solicitud de Atención de Problemas Particulares Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales
 - Formato 02 - Presentación del Reclamo
 - Formato 03 - Resumen Histórico de Facturación
 - Formato 07 - Solicitud de Contrastación del medidor de agua potable

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 18 de 20

- Formato 08 - Recurso de Reconsideración
- Formato 09 - Recurso de Apelación
- Formulario 1 - Acta de retiro de Medidor de Agua Potable
- Formulario 2 - Acta de Contrastación en Campo del Medidor de Agua Potable
- Formulario 3 - Acta de Contrastación en laboratorio del Medidor de Agua Potable
- Formulario 4 - Acta de Reinstalación o Entrega a la EPS del Medidor de Agua Potable
- GCFO012 - Formulario N° 10 - Cédula de Notificación y/o Recepción de la notificación electrónica
- GCFO097 - Hoja Resumen
- GCFO016 - Rectificación por Deficiencias Internas
- GCFO002 - Orden de Inspección por Reclamo (Formulario 05 y Formulario 6)
- GCFO117 - Reclamos Fundados por el TRASS

➤ Informes:


- Informe de Control Operacional
- GCFO042 - Informe Técnico Comercial Consumo Medido.
- GCFO043 - Informe Técnico Comercial Consumo Promedio.
- GCFO044 - Informe Técnico Comercial Asignación de Consumo.
- GCFO045 - Informe Técnico Comercial Consumo No Facturado Oportunamente.
- GCFO046- Informe Técnico Comercial Consumo no Realizado por Servicio Cerrado.
- GCFO047- Informe Técnico Comercial Consumo atribuible a usuario anterior del suministro.
- GCFO048 - Informe Técnico Comercial Pago No Procesado
- GCFO049 - Informe Técnico Comercial Tipo de Tarifa y/o Número de Unidades de Uso.
- GCFO050 - Informe Técnico Comercial Conceptos Emitidos – Incluye VMA
- GCFO056 - Informe Técnico Comercial Conceptos Emitidos (Recuperación de Consumos ó Conceptos Facturados).

➤ Cartas:

- GCCA043 – Actuación de Medios Probatorios
- GCCA044 – Formalización de Reclamo presentado por Escrito
- GCCA045 – Ejecución de Medios Probatorios por Reclamo Telefónico
- GCCA047 – Trámite de Queja
- GCCA048 – Recurso de Apelación
- GCCA049 – Reprogramación de Inspección (TRASS)
- GCCA051 – Reprogramación de Pruebas (TRASS)
- GCCA052 – Reprogramación de Reunión de Conciliación (TRASS)
- GCCA101 – Recalificación de Recurso Impugnatorio
- GCCA117 – Cuadro Analítico de Modificaciones ordenadas por el TRASS
- GCCA118 – Programación de Reunión de Conciliación

9.2 Anexos

a) Estructura de Resolución

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPR021
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 19 de 20

Anexo a)
Estructura de la Resolución

Equipo Comercial:
Reclamo N°

RESOLUCION N°

Lima, Indicar fecha

VISTO², el reclamo formalizado con fecha dd.mm.aa., según consta en el Formato N° 02.

Suministro : indicar número de suministro
Reclamante : indicar nombre de reclamante
Dirección del Suministro y Notificación : desglosar este párrafo si las direcciones son distintas (predio en reclamo y dirección legal o de notificación).

CONSIDERANDO³:

Materia Reclamada : indicar tipo y mes en reclamo


1. Describir el contenido del Formato N° 2
2. Si el reclamo es formulado por representante, describir los documentos presentados y la base legal que faculta tal representación.
3. Describir detalladamente los medios probatorios actuados (los que corresponden según la tipología) y los resultados de los mismos. Cada uno en un numeral distinto.
4. Revisar antecedentes y describir los documentos que consideren sirve de sustento para fundar o infundar el reclamo. (O/S efectuadas en el mes en reclamo u otro que sirva para tal fin)
5. Describir detalladamente los resultados de la Reunión de Conciliación
6. Insertar en pie de página, los términos "difíciles" que aclaren su contenido para el usuario p.e: contrastación.
7. Indicar las conclusiones del reclamo, en función al Informe correspondiente al tipo de reclamo y análisis efectuado a los documentos descritos.
8. Efectuar el cierre de la Resolución indicando la base legal que sustenta tal facultad: RGG sobre otorgamiento de facultades y RCD del Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicio de Saneamiento.

Tener en cuenta lo siguiente:

- Detallar los actuados en forma cronológica.
- Al hacer la descripción de los documentos no indicar el número de folio (hoja, foja o página) del expediente.
- Revisar antecedentes del mes en reclamo, no limitarse sólo a los medios probatorios establecidos, recordar que el plazo para reclamar es 2 meses, por lo tanto en el mes en reclamo se pueden haber ejecutado acciones que ayuden a resolverlo
- De existir algún inconveniente en la ejecución de las pruebas que ha sido subsanada a tiempo o no haberla descubierto a tiempo por algún motivo, hacer la precisión.

² Término expresado para indicar que se ha revisado la petición del reclamante.

³ Cada uno de los motivos esenciales o razones de hecho y de derecho que sustentan la parte resolutive. Son las premisas y/o consideraciones, sustentadas en la ley y en lo actuado en el proceso que sirven de apoyo, motivación o fundamento para resolver el reclamo.

	PROCEDIMIENTO	Código : GCPRO21
	Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos	Revisión : 18 Aprobado : GC Fecha : 2018.12.11 Página : 20 de 20

SE RESUELVE:

Art. 1º.- Declarar **Infundado o Fundado** el reclamo respecto a: indicar tipo de reclamo y mes.

Art. 2º.- Informar al reclamante que tiene la facultad de impugnar la resolución y el plazo para hacerlo, precisando la base legal que le ampara (indicar que sí es Reconsideración deberá sustentar en nueva prueba y será resuelto por SEDAPAL, y si es Apelación será resuelto por el TRASS)

Art. 3º.- Indicar área responsable de notificación, archivo y custodia de resolución y expediente.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Nombre del Jefe de Equipo
 Jefe Equipo Comercial XXXXXXXX