

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	<b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15

## 1. OBJETIVO

Atender y solucionar los reclamos de los usuarios que se abastecen de la red y aquellos que cuentan con fuente propia, cuyas descargas de aguas residuales exceden los valores máximos admisibles, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

Comprende desde el registro de reclamo, recepción de medios probatorios, realizar las actividades necesarias para su atención oportuna; cumpliendo las etapas de investigación y respuesta.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 **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.
- 3.2 **Descargar:** Acción de verter, depositar o inyectar aguas residuales al sistema de alcantarillado sanitario de forma continua o intermitente.
- 3.3 **Declaración Jurada:** Es la Declaración Jurada de Usuario No Doméstico, la que debe ir acompañada de los resultados de los análisis del laboratorio acreditado ante el INDECOPI, entre otros; conforme lo señalado en el Anexo I del Decreto Supremo Nº 003-2011-VIVIENDA.
- 3.4 **Factor de Ajuste:** Factor de ajuste para calcular el pago adicional, determinado sobre la base de la metodología aprobada por la SUNASS.
- 3.5 **Desistimiento:** Renuncia formal del reclamante de continuar con el procedimiento de la acción y/o de la pretensión del reclamo.
- 3.6 **Fundado en parte:** Decisión que ampara parcialmente la pretensión recurrida
- 3.7 **Fundado:** Decisión que ampara la pretensión recurrida.
- 3.8 **Históricos:** Son los registros de lecturas, facturación, pagos, reclamos, ordenes de servicios, de un periodo determinado que se obtiene del sistema de gestión comercial.
- 3.9 **Inspección:** Puede ser interna cuando se realiza dentro del predio y externa cuando se realiza fuera del predio. Se ejecuta a través de una Orden de Servicio.
- 3.10 **Informe Técnico:** Documento que sustenta las actividades realizadas el cual debe tener adjunto los registros que acrediten dichas actividades.
- 3.11 **Infundado:** Decisión que desestima la pretensión recurrida.
- 3.12 **Inadmisibles:** Cuando, vencido un plazo determinado, el reclamante no ha cumplido con la subsanación de requisitos requerida.
- 3.13 **Improcedente:** Es aquello que se rechaza por que no se ajusta a derecho o se plantea de manera deficiente e inoportuna.
- 3.14 **Muestra Dirimente:** Muestra que se toma en la misma oportunidad que la muestra original a ser analizada, y 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.
- 3.15 **Muestra inopinada:** Muestra que será tomada por un laboratorio acreditado ante el INDECOPI, a solicitud de SEDAPAL, sin previo aviso al Usuario No Doméstico.
- 3.16 **Nota de Crédito:** Documento contable generado por la modificación realizada al recibo original.
- 3.17 **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.
- 3.18 **Poder Especial:** Autorización expresa del titular a una tercera persona para la realización de trámites específicos, se requiere la certificación de la firma con notario o autenticación con fedatario de la empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142 <b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	

- 3.19 **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.
- 3.20 **Reclamo:** Acción mediante (el) la cual el usuario manifiesta su disconformidad respecto al servicio prestado o facturación emitida por la Empresa.
- 3.21 **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.
- 3.22 **Representante:** Persona autorizada para que en representación del usuario gestione una petición.
- 3.23 **Resolución:** Documento respuesta con el cual se resuelve el reclamo del usuario.
- 3.24 **SGC:** Sistema de Gestión Comercial.
- 3.25 **SGIO:** Sistema de Gestión de Incidencias Operativas.
- 3.26 **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.
- 3.27 **Usuario No Doméstico:** Es la persona natural o jurídica que realiza descarga de aguas residuales no domésticas al sistema de alcantarillado sanitario.
- 3.28 **Valores Máximos Admisibles:** Valor de la concentración de elementos, sustancias o parámetros físicos y/o químicos, que caracterizan a un efluente no doméstico que va a ser descargado a la red de alcantarillado sanitario, que al exceder causa daño inmediato o progresivo a las instalaciones, infraestructura sanitaria, maquinarias y equipos de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, y tiene influencias negativas en los procesos de tratamiento de las aguas residuales.

#### 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 4.1 Base Legal
- a) Decreto Supremo N° 006.2017 que aprueba el TUO de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
  - b) Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA.
  - c) Reglamento del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, que aprueba los Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA y su modificatoria Decreto Supremo N° 010-2012-VIVIENDA.
  - d) Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado por RCD N° 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias.
  - e) Metodología para determinar el pago adicional por exceso de concentración de los parámetros fijados en Anexo 1 del D.S. N° 021-2009-VIVIENDA, aprobado por RCD N° 025-2011-SUNASS-CD
  - f) Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, aprobado por RCD N° 044-2012-SUNASS-CD y sus modificatorias
- 4.2 Documentos Internos
- a) GCPR020 Procedimiento General de Atención al Cliente
  - b) GCRL004 Cuadro de Delegación de Facultades
  - c) GCIN003 Instrucción de Notificaciones
  - d) GCIN006 Instrucción de Conciliación

#### 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 Equipos Comerciales y Equipo Servicios y Clientes Especiales
- a) Personal de \*Atención al Cliente (At.C) en la recepción del reclamo, recepción del Informe Técnico, emisión de resolución, notificación, custodia y archivo del expediente de reclamo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142 <b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	

- b) Personal de \* Gestión de Recaudación y Cobranza (GRyC), en lo relacionado a la elaboración del Informe Técnico que sustente la causa que originó la suspensión del servicio ó la falta de reapertura acompañando las órdenes de servicio y los resultados de la prueba de laboratorio.
- c) Personal de \* Medición y Facturación (MyF), en la elaboración del Informe de Facturación previsto en el art. 31.3 a) b), c) y d) de la RCD 044-2012-SUNASS-CD.
- d) Personal de \* Catastro e Incorporación de Conexiones (CIC), responsable de la actualización del catastro comercial en coordinación con el EECAR.

- 5.2 Equipo Evaluación de Calidad de las Aguas Residuales (EECAR), en la Evaluación Técnica responsable de la elaboración del Informe Técnico de Calidad de Aguas Residuales según lo previsto en el numeral 31.2 a), b) y c) de la RCD 044-2012-SUNASS-CD.
- 5.3 Equipo Tecnologías de la Información y Comunicación (ETIC), en el aseguramiento, implementación y adecuación las actividades en el sistema OPEN SGC, SGIO, con la finalidad de optimizar el desarrollo de las actividades de los reclamos VMA.

## **6. CONDICIONES GENERALES**

- 6.1 El presente procedimiento está orientado a la atención de reclamos de usuarios con Descargas Residuales no Domésticos que exceden los Valores Máximos Admisibles.
- 6.2 Será de aplicación el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS, en caso que el reclamo únicamente cuestione la facturación de:
  - a. Los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto a la labor realizada por el Laboratorio acreditado ante INDECOPI.
  - b. Los Servicios colaterales de suspensión y reapertura del servicio de alcantarillado y;
  - c. El importe facturado por el servicio de alcantarillado.

El plazo de atención para estos casos será de treinta (30) días hábiles y el trámite se realizará a través del Formato N° 02, debiendo programar la etapa de conciliación.

- 6.3 Los tipos de reclamos que pueden presentarse en aplicación de la normatividad sobre VMA de descargas de aguas residuales no domesticas en el sistema de alcantarillado sanitario son:
  - a. Reclamo Comercial relativo a la facturación:  
Es aquel originado por controversias sobre aspectos que tienen incidencia directa en el monto a pagar por exceso de concentración en la descarga de agua residual no doméstica en los sistemas de alcantarillado sanitario como son:
    - i) Factor de ajuste y,
    - ii) Factor de ajuste y el importe facturado por el servicio de alcantarillado.
  - b. Reclamo Comercial No relativo a la facturación:  
Es aquel originado cuando:
    - i) Se suspende el servicio de alcantarillado sanitario por incumplimiento del pago adicional o por incumplimiento de parámetros establecidos anexo 2 del D.S. 021-2009-VIVIENDA.
    - ii) No se rehabilita el servicio del alcantarillado a pesar de que cesaron las causas que determinaron imposición de esa medida.

- 6.4 Formas de Presentación del Reclamo y Plazos para su atención
  - Por escrito a través del formato de reclamo (Anexo N° 4).
  - El plazo para la atención del reclamo comercial relativo a la facturación es de treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo y, aquellos reclamos comerciales no relativos a la facturación el plazo para expedir la resolución es de diez (10) días hábiles siguientes de

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	<b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15

presentado el reclamo; la notificación se realizará dentro de los diez (10) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

#### 6.5 Sujetos que pueden presentar reclamos

- a) El titular de la conexión domiciliaria, debidamente registrado en el catastro.
- b) El Propietario del predio afectado debidamente acreditado.
- c) El usuario efectivo del servicio afectado debiendo acreditarse tal condición con copia de recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posición, u otro documento que sirva para tal fin.

El reclamante puede hacerse representar de acuerdo a los requisitos establecidos en el Reglamento General de Reclamos, según Anexo Nro. 04.

#### 6.6 Plazos para la atención de reclamos:

Instancias	Responsable	Recurso	Descripción	Plazos (días hábiles)
Primera	Usuario	Presenta Reclamo	Presentación de reclamo relativo a la facturación	Dos (02) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva
			Presentación de reclamo no relativo a la facturación	En tanto se mantenga la situación de cierre
	ECs	Revisa Reclamo	Con deficiencias	Para subsanar no (-) de 02 días hábiles
		Reclamo	Relativo a la Facturación	30 días
			No relativo a la Facturación	10 días
	Para notificar Resolución		10 días	
	Usuario	Reconsideración	Presentación de recurso: desde la fecha de recepción de la Resolución	15
	ECs		Para Resolver	15
ECs	Para notificar Resolución		5 días	
Segunda	Usuario	Apelación	Desde la fecha de recepción de la Resolución	15
	ECs		Eleva Expediente al Tribunal de Solución de Controversias	5
	Tribunal		Desde que Recepciona el expediente	30
			Ampliación de Plazo (facultativo)	20
			Para notificar Resolución	10

#### 6.7 Un reclamo es improcedente en los siguientes casos:

- Cuando excede los plazos establecidos para reclamar.
- Cuando la materia reclamada cuenta con un pronunciamiento anterior.
- Hubo desistimiento que puso fin al proceso administrativo.
- Cuando reclama contra la suspensión del servicio del alcantarillado y el reclamo se sustenta sobre la base de los resultados de la Declaración Jurada presentada por el propio usuario.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142 <b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	

## 6.8 Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo

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

### 6.4.1 Etapa de Investigación

- a. Los previstos en el Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS, en lo que corresponda.
- b. Por Reclamo Comercial:
  - Informe Técnico de Calidad de Aguas Residuales, el cual debe contener, entre otros, el acta de toma de muestra inopinada, los resultados de la prueba de laboratorio acreditado por INDECOPI, la liquidación del costo de la prueba inopinada y de ser el caso los resultados de la prueba de laboratorio referida a la muestra dirimente.
  - Informe Técnico Comercial Conceptos Facturados por VMA, el cual debe contener la determinación de los factores individuales, la determinación del factor de Ajuste, la liquidación del costo de la prueba de laboratorio acreditado y el informe que sustente el volumen a facturar, además del importe facturado por el servicio de alcantarillado.
  - Informe Técnico Comercial Conceptos Emitidos por VMA, en el que se indique los Servicios Colaterales de suspensión y reposición del servicio de alcantarillado, se sustente la causa que originó la suspensión del servicio o la falta de reapertura del alcantarillado, el que deberá ir acompañado de las órdenes de servicio correspondiente y los resultados de la prueba de Laboratorio y que señale las causas por las cuales no se rehabilita el servicio.

### 6.4.2 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.

Nota: Sólo se llevará a cabo ésta etapa en los casos del numeral 6.2

### 6.4.3 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.

- Del resultado de la muestra dirimente o inopinada se determinará lo siguiente:
  - Reclamo Infundado: cuando se determine que la muestra supera los parámetros de los VMA establecidos en los Anexos N° 1 y 2 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, y el costo será asumido por el usuario.
  - Reclamo Fundado: cuando se determina que la muestra no supera los parámetros de los VMA establecidos en los Anexos N° 1 y 2 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, y el costo será asumido por SEDAPAL.
- Del resultado de los informes técnicos se determinará lo siguiente:
  - Reclamo Infundado: cuando los informes técnicos sustentan la facturación.
  - Reclamo Fundado: cuando los informes técnicos no sustentan la facturación y/o presenten deficiencias.
- Conclusión por desistimiento del reclamante  
El desistimiento podrá darse en cualquier estado del procedimiento hasta antes de la emisión de la resolución que pone fin a la vía administrativa, debiendo dejar constancia en el expediente mediante documento escrito presentado por el reclamante.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	<b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15

#### 6.9 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, en el caso del recurso de reconsideración SEDAPAL, 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.

#### 6.10 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.

#### 6.11 Garantías Especiales para el usuario

a) No condicionar la atención de un reclamo 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, SEDAPAL 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 montos y conceptos reclamados. Los intereses serán los mismos que cobramos a los usuarios morosos.

c) Los procedimientos de reclamos no tienen costo para el reclamante, excepto cuando el Usuario No Doméstico (UND), solicite la realización de los análisis de la muestra dirimente, en este caso el UND debe pagar el importe correspondiente al análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el Laboratorio Acreditado ante INDECOPI, siempre que el valor del parámetro analizado sobrepase los VMA; en caso de no sobrepasar los VMA el importe será asumido por SEDAPAL.

## 7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 7.1 Acciones Previas

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Explicar los motivos de los conceptos aplicados en su facturación, Orienta al cliente para que presente por escrito su reclamo relativo y no relativo a la facturación, mediante el formato de reclamo (Anexo 4), adjuntando la documentación necesaria para su trámite respectivo. b) Verificar que la causal del reclamo se encuentre contemplado en el numeral 6.3 del presente procedimiento. c) Verificar si el Usuario No Domestico (UND), solicita además la realización del análisis de la muestra dirimente, debiendo informar al usuario que en caso se evidencie que se ha excedido uno o más de los VMA del D.S.Nº 021-2009-VIVIENDA, deberá pagar el importe correspondiente al análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor del Laboratorio Acreditado, cuyos resultados le serán entregados conjuntamente con el Informe de atención a su reclamo comercial relativo a la facturación y/o reclamo comercial no relativo a la facturación.	Orientador del Servicio (At.C)



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	<b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15

Act.	Descripción	Responsable
02	d) Generar la Orden de Servicio de ésta actividad De solicitar la prueba dirimente e) Asignar un código de reclamo el cual debe dar a conocer al usuario según el artículo N° 29 RCD 044-2012-SUNASS-CD. Los datos del reclamo generados en el SGC deberán visualizarse en el SGIO así como el Formato 4. f) Recepcionar requerimiento. g) Foliar expediente de reclamo.	Orientador del Servicio (At.C)

### 7.2 Recepción y Registro

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Explicar los motivos de los conceptos aplicados en su facturación, Orienta al cliente para que presente por escrito su reclamo relativo y no relativo a la facturación, mediante el formato de reclamo (Anexo 4), adjuntando la documentación necesaria para su trámite respectivo. b) Verificar que la causal del reclamo se encuentre contemplado en el numeral 6.3 del presente procedimiento. c) Verificar si el Usuario No Domestico (UND), solicita además la realización del análisis de la muestra dirimente, debiendo informar al usuario que en caso se evidencie exceso en uno o más de los VMA del D.S. N° 021-2009-VIVIENDA, deberá pagar el importe correspondiente al análisis del Laboratorio Acreditado, cuyos resultados le serán entregados conjuntamente con el informe de atención a su reclamo comercial relativo a la facturación y/o reclamo comercial no relativo a la facturación. d) Generar la OS de ésta actividad, de solicitar la prueba dirimente debiendo enviar en el día la BD al supervisor del servicio. e) Asignar un código de reclamo el cual debe dar a conocer al usuario Según artículo N° 29 de RCD 044-2012-SUNASS-CD. f) Recepcionar requerimiento. g) Foliar expediente de reclamo. Nota: Los datos del reclamo generados en el SGC deberán visualizarse en el SGIO así como el Formato 4.	Orientador del Servicio (At.C)
02	h) Recepcionar la BD de las pruebas dirimientes solicitadas y en el día entrega al personal de control documentario.	Supervisor del Servicio

### 7.3 Etapa de Investigación

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Recepcionar reclamos de los orientadores b) Solicitar los informes respectivos al GF MyF, GF RyC, precisando el plazo de respuesta. c) Solicitar vía memorando al EECAR el Informe Técnico de Calidad de Aguas Residuales No Domésticos precisando si el usuario solicita el análisis de la muestra dirimente. d) Formar de expediente y derivar al analista. e) Recepcionar requerimientos y deriva al EECAR a través de memorando para su atención	Control Documentario (AC)

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
02	f) Recepcionar, atender y emitir respuesta a los UND respecto a los requerimientos de calidad, debiendo dar de baja como atendido en el OPEN SGC.	EECAR
	g) Reclamo Comercial Relativo a la Facturación	
	h) Elaborar el Informe Técnico ITCAR y remitir al Equipo Comercial respectivo dentro de los dos (02) días hábiles posterior a la recepción del reclamo, siempre que no se realice el análisis de la muestra dirimente, en cuyo caso el ITCAR será remitido a los doce (12) días hábiles de la recepción del reclamo.	
	i) Remitir al Equipo Comercial respectivo el Informe Técnico al segundo día hábil de haber recepcionado la solicitud de elaboración del ITCAR adjuntando el formato de reclamo del UND.	
03	<b>Reclamo Comercial No relativo a la facturación:</b> j) Elaborar el informe técnico que sustentará la suspensión del servicio o la falta de reapertura por aspectos de calidad, adjuntando los resultados de la prueba de laboratorio.	MyF
	k) Elaborar el Informe Técnico de Facturación en el plazo de tres (03) días hábiles, posterior a la recepción del reclamo, el cual debe contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de los factores individuales de cada uno de los parámetros señalados en el Anexo 1.</li> <li>- Determinación del Factor Ajuste.</li> <li>- Liquidación del costo de la prueba de laboratorio según lo reportado en el ITCAR que sustente el volumen a facturar (deberá ser detallado). 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 (Fuente Propia).</li> </ul>	
04	<b>Reclamo Comercial No Relativo a la Facturación:</b> l) Elaborar Informe Técnico que sustentará la suspensión del servicio o la falta de reapertura por aspectos comerciales, en el plazo de tres (3) días hábiles, posterior a la recepción del reclamo; el informe sustentará la ejecución de las órdenes de suspensión del servicio o la falta de reapertura por aspectos comerciales, las órdenes de servicio correspondientes se adjuntarán en todos los casos.	GRyC
	m) Encargada de la administración, seguimiento y ejecución de las órdenes de obturación y/o reapertura del servicio de alcantarillado.	
05	n) Recepcionar los informes de los procesos involucrados	Control Documentario (At.C)
	o) Recepcionar los Informes Técnicos del ITCAR, según lo descrito en los artículos del 28.1 al 31.4	
	p) Formar expediente, revisar, analizar y verificar el cumplimiento de los medios probatorios de acuerdo a la normatividad vigente y deriva al analista.	
	q) Coordinar la generación de información complementaria o medios probatorios de ser necesario.	



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	<b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15

#### 7.4 Etapa de Conciliación

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Aplicar GCIN006 Instructivo de Conciliación en los casos de reclamos donde se cuestione la facturación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto a la labor realizada por el Laboratorio acreditado ante INDECOPI.</li> <li>- Los Servicios colaterales de suspensión y reapertura del servicio de alcantarillado y;</li> <li>- El importe facturado por el servicio de alcantarillado.</li> </ul>	At.C

#### 7.5 Etapa de Decisión y Respuesta

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Analizar y evaluar los medios probatorios b) Elaborar el proyecto de Resolución según GCCA096 - Estructura de Resolución, según los plazos establecidos en el numeral 6.6 del procedimiento. c) Obtener V°B° de Jefatura d) Remitir para Notificación	At.C

#### 7.6 Segunda Instancia

Act.	Descripción	Responsable
01	<b>Recurso de Apelación</b> a) Revisar el tratamiento del reclamo desde su interposición hasta la emisión de resolución. b) Ordenar y foliar expediente. c) Elaborar Hoja Resumen según GCFO097 d) Elaborar carta GCCA048 – Elevación de Recurso de Apelación – TRASS, en el plazo establecido e) Obtener V°B° de jefatura f) Remitir a SUNASS según plazos establecidos Nota: Se podrá Recalificar el recurso si de su contenido se desprende la actuación de algún medio probatorio, remitiendo carta GCCA101 – Recalificación de Recurso	At.C
02	<b>Expediente devuelto por SUNASS</b> g) Recibir expediente del TRASS h) Revisar si es devuelto por nulidad, por advertir una deficiencia en cualquier momento del procedimiento. i) Analizar resultado emitido por el TRASS y de corresponder elabora cuadro de modificación de volúmenes ó recurso de aclaración – rectificación. j) Actualizar en el sistema el reclamo y elabora N/C, N/D según corresponda. k) Dar de baja al reclamo en el SGC l) Elaborar carta GCCA117 – Modificación de Volúmenes Reclamados y remite al usuario reclamante, EECAR, SUNASS. m) Remitir para Notificación teniendo en cuenta los plazos establecidos en el numeral 6.6.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	<b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15

Act.	Descripción	Responsable
03	<b>Nulidad por el TRASS:</b> n) Elaborar carta GCCA051 – Reprogramación de Pruebas - Nulidad de TRASS, con el cual comunica las acciones dispuestas por el tribunal para resolver el reclamo. Nota: De tratarse de un Oficio del TRASS, elaborar carta GCCA050 – Reprogramación de Medios Probatorios o GCCA052 – Reprogramación de Reunión de Conciliación, según corresponda. o) Seguir en la etapa 7.2 Investigación p) Remitir para Notificación teniendo en cuenta los plazos establecidos en el numeral 6.6	At.C

#### 7.7 Atención de Queja

Act.	Descripción	Responsable
01	a) Recepcionar y analizar la queja b) Identificar el responsable y solicitar informe al trabajador quejado.	At.C
02	c) Elaborar informe adjuntando los medios probatorios materia de queja. d) Revisar informe del trabajador quejado y evaluar contenido	Personal Quejado
03	e) Determinar si ha sido parcial para resolver, de ser así disponer que otro trabajador de igual jerarquía asuma la atención del reclamo. f) Elaborar carta GCCA047 – Elevación de Queja y remitir a SUNASS g) Remitir para Notificación por lo menos con tres (03) días antes del plazo previsto.	At.C

## 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

a) Expediente de Reclamos: que puede contener algunos de los siguientes documentos

Formatos SUNASS:

- Formulario N° 04 Presentación del Reclamo referido a VMA
- Formulario N° 03 Resumen Histórico de Facturación
- Formulario N° 05 Resumen del Acta de Inspección Interna
- Formulario N° 06 Resumen del Acta de Inspección Externa
- Formulario N° 08 Recurso de Reconsideración
- Formulario N° 09 Recurso de Apelación

Cartas:

- GCCA043 – Actuación de Inspección y Reunión de Conciliación
- GCCA044 – Formalización de Reclamo presentado por Escrito
- GCCA045 – Ejecución de Medios Probatorios por Reclamo Telefónico
- GCCA046 – Modificación de Volúmenes Reclamados – TRASS
- GCCA047 – Elevación de Queja - TRASS

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142 <b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	

- GCCA048 – Elevación de Recurso de Apelación – TRASS
- GCCA049 – Reprogramación de Inspección (Dispuesto por TRASS)
- GCCA051 – Reprogramación de Pruebas (Nulidad de SUNASS)
- GCCA052 – Reprogramación de Conciliación (Dispuesto por TRASS)
- GCCA096 - Estructura de Resolución
- GCCA101 – Recalificación de Recurso

Formularios:

- GRTF010 – Informe Técnico de Calidad de Aguas Residuales (ITCAR)
- GCFO098 – Informe Técnico Comercial Concepto Facturado por VMA
- GCFO050 – Informe Técnico Comercial Conceptos Emitidos (Incluye VMA)

9.2 Anexos

- Anexo01 - Parámetros Fijados para Determinar el Pago Adicional por Exceso de Concentración
- Anexo 02 - Valores Máximos Admisibles (1)
- Anexo 03 - Metodología para determinar el pago adicional por exceso de concentración de los parámetros fijados en el anexo 01 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA
- Anexo 04 – Requisitos para la Presentación de Reclamos
- Anexo 05 – Informe Técnico de Calidad por Atención de Reclamos (ITCAR).

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142 <b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	

### Anexo 01

Parámetros Fijados para Determinar el Pago Adicional por Exceso de Concentración

Parámetro	Unidad	Expresión	VMA para Descargas al Sistema de Alcantarillado
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO <sub>5</sub> )	mg/L	DBO <sub>5</sub>	500
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	mg/L	DQO	1000
Sólidos Suspendedos Totales	mg/L	S.S.T.	500
Aceites y grasas	mg/L	A y G	100

Fuente: D.S. 021-2009-VIVIENDA

### Anexo 2

Valores Máximos Admisibles (1)

Parámetro	Unidad	Expresión	VMA para Descargas al Sistema de Alcantarillado
Aluminio	mg/L	Al	10
Arsénico	mg/L	As	0.5
Boro	mg/L	B	4
Cadmio	mg/L	Cd	0.2
Cianuro	mg/L	CN <sup>-</sup>	1
Cobre	mg/L	Cu	3
Cromo hexavalente	mg/L	Cr <sup>+6</sup>	0.5
Cromo total	mg/L	Cr	10
Manganeso	mg/L	Mn	4
Mercurio	mg/L	Hg	0.02
Níquel	mg/L	Ni	4
Sulfatos	mg/L	SO <sub>4</sub> <sup>-2</sup>	500
Sulfuros	mg/L	S <sup>-2</sup>	5
Zinc	mg/L	Zn	10
Nitrógeno Amoniacal	mg/L	NH <sup>+4</sup>	80
pH (2)	unidad	pH	6-9
Sólidos Sedimentables (2)	ml/L/h	S.S.	8.5
Temperatura (2)	°C	T	<35

Fuente: D.S. 021-2009-VIVIENDA

- (1) La aplicación de estos parámetros a cada actividad económica por procesos productivos, será precisada en el reglamento de la presente norma tomando como referencia el código CIIU. Aquellas actividades que no estén incluidas en este código, deberán cumplir con los parámetros indicados en el presente Anexo.
- (2) Estos parámetros, serán tomadas de muestras puntuales. El valor de los demás parámetros, serán determinados a partir del análisis de una muestra compuesta.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142 <b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	

### Anexo 3

Metodología para Determina el pago Adicional por exceso de Concentración de los parámetros fijados en el Anexo 1

## I Consideraciones Generales

### 1. Establecimiento de rangos

En concordancia con el principio de incentivar la reducción de las descargas de los parámetros del Anexo N° 1 del Decreto Supremo N° 021-2010-VIVIENDA, la presente metodología establece cinco (05) rangos de concentración de los parámetros (DBO5, DQO, SST, AyG) en relación a los incrementos de concentraciones establecidas como valores máximos admisibles de las descargas de aguas residuales en el sistema de recolección del servicio de alcantarillado sanitario y la transición de estos valores en relación a la dilución de la ciudad y los efectos generados y proyectados en la operación y mantenimiento de la red colectora y plantas de tratamiento de desagüe; con la finalidad de incentivar en los usuarios no domésticos la adecuación de sus sistemas con un pre tratamiento antes de verter sus desagües a la red colectora:

Definición de Rangos de Parámetros

VMA (mg/L)	DBO5	DQO	SST	AyG
	500	1000	500	100
Rango 1	500,1-550	1000,1-1100	500,1-550	100,1-150
Rango 2	550,1 - 600	1100,1 - 1200	550,1 - 600	150,1 - 200
Rango 3	600,1 - 1000	1200,1 - 2500	600,1 - 1000	200,1 - 450
Rango 4	1000,1 – 10 4	2500,1 – 10 4	1000,1 – 10 4	450,1 – 10 3
Rango 5	Mayor a 10 4	Mayor a 10 4	Mayor a 10 4	Mayor a 10 3

### 2. Establecimiento de límite de pago adicional por cada rango

Adicionalmente, se establece límites del pago adicional para cada rango establecido:

Definición de Límite de Pago Adicional

Rango	Límite de Pago Adicional
Rango 1	25% del importe facturado por el servicio de alcantarillado
Rango 2	75% del importe facturado por el servicio de alcantarillado
Rango 3	100% del importe facturado por el servicio de alcantarillado
Rango 4	10 veces del importe facturado por el servicio de alcantarillado
Rango 5	20 veces del importe facturado por el servicio de alcantarillado

### 3. Establecimiento de pesos específicos para cada uno de los parámetros

La metodología establece pesos específicos para cada uno de los parámetros: DBO5, DQO, AyG y SST:

Asignación Porcentual

Parámetro	Asignación Porcentual
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO5)	25%
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	35%
Sólidos Suspendidos Totales (SST)	20%
Aceites y Grasas	20%

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142 <b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	

## II Fórmula

El pago adicional a ser aplicado a los usuarios no domésticos que producen agua residual no doméstica con concentraciones de DBO, DQO, SST y Aceites y Grasas por encima de los Valores Máximos Admisibles del Anexo N° 1 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, en adelante VMA, será aplicado sobre la estructura tarifaria previamente definida entre la EPS y la SUNASS.

Por tanto, únicamente los usuarios que opten por arrojar en la red colectora pública agua residual no doméstica con concentraciones de DBO5, DQO, SST y Aceites y Grasas por encima de los VMA deberán realizar el pago adicional.

### Ecuación 1:

PA	=	Importe a facturar por el servicio de alcantarillado
----	---	--

Donde:

PA = Pago adicional

F = Factor de ajuste para calcular el pago adicional

Factores por cada Rango:

Rango	Factores Individuales				Total
	FDB05	FDQO	FSST	FAyG	
Asignación porcentual	25%	35%	20%	20%	100%
Rango 1	6%	9%	5%	5%	25%
Rango 2	19%	26%	15%	15%	75%
Rango 3	25%	35%	20%	20%	100%
Rango 4	250%	350%	200%	200%	10 veces más
Rango 5	500%	700%	400%	400%	20 veces más

### Ecuación 2:

F = FDB05 + FDQO + FSST + FAyG
--------------------------------

Donde:

F = Factor de ajuste para calcular el pago adicional

FDB05 = Factor de exceso de DBO5 de acuerdo al rango

FDQO = Factor de exceso de DQO de acuerdo al rango

FSST = Factor de exceso de SST de acuerdo al rango

FAyG = Factor de exceso de AyG de acuerdo al rango

## III Etapa de Implementación

La presente Metodología será aplicada, en cumplimiento con lo dispuesto en el D.S. N° 021-2009-VIVIENDA. Luego del primer año de aplicación, esta Superintendencia revisará los rangos y factores haciendo los ajustes pertinentes.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b> : GCPR142 <b>Revisión</b> : 03 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2017.10.31 <b>Página</b> : 1 de 15
	<b>Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA</b>	

#### Anexo 04

##### Requisitos para la Presentación de Reclamos

Reclamante	Documento a Presentar
Titular o usuario del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del Comprobante de pago motivo del reclamo</li> <li>• Copia de DNI</li> </ul>
Representante Legal – Persona Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia vigente del poder inscrito en Registros Públicos</li> <li>• Copia de DNI</li> <li>• Copia del Comprobante de pago motivo del reclamo</li> </ul>
Representante – Cliente Estatal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Resolución de Nombramiento</li> <li>• Copia de DNI</li> <li>• Copia del Comprobante de pago motivo del reclamo</li> </ul>
Representante – Persona Natural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta poder simple para reclamar</li> <li>• Copia DNI</li> <li>• Copia del Comprobante de pago motivo del reclamo</li> </ul>