



# Resolución de Gerencia General

N° 046-2019-UESST/GG

Tumbes, 9 de agosto de 2019

**VISTO;** El Informe N° 148-2019-GC/UE 002-TUMBES, de la Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes;

## CONSIDERANDO:

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en marco de la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, formaliza a través de la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, la creación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes en el Pliego 207: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, encargado a partir del 01 de diciembre de 2018, prestar los servicios de saneamiento en el ámbito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante villar;

Que, de acuerdo al Manual de Gestión Operativa de la Unidad Ejecutora 002 Servicio de Saneamiento Tumbes, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-OTASS/CD, el gerente general es el máximo órgano de gestión administrativa, de la referida unidad ejecutora, responsable de ejecutar las decisiones acordadas por la Dirección Ejecutiva del OTASS;

Que, el artículo 31 de la Resolución Directoral N° 009-2018-OTASS/CD, preceptúa que la Gerencia Comercial es el órgano de línea responsable de planear, administrar, organizar, dirigir y controlar la gestión y operación a nivel institucional de los procesos comercial, del catastro de clientes, medición de consumos, facturación y cobranzas, atención al cliente y promoción comercial, así como desarrollar acciones de investigación, registro y normatividad orientados a su optimización;

Que, a través del Informe N° 148-2019-GC/UE 002-TUMBES, la Gerencia Comercial de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, considera que con la emisión de la directiva permitirá establecer los mecanismos del procedimiento a seguir para la atención y solución de reclamos en la etapa de conciliación;

Con el visado de la Gerencia de Comercial y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, que declara la caducidad del contrato de concesión, la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS-DE, que crea la Unidad Ejecutora 002: denominada Servicios de Saneamiento Tumbes y la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-OTASS/CD;





# Resolución de Gerencia General

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva N° 007-2019-UESST/GG procedimiento para la atención de reclamos en la etapa de conciliación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Comunicar la presente resolución a las jefaturas de la Gerencia Comercial y las jefaturas zonales Norte y Sur de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, a fin de que apliquen el contenido de la presente directiva bajo responsabilidad.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente resolución y el anexo en el Portal Institucional: [www.aguatumbes.gob.pe](http://www.aguatumbes.gob.pe).



## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

**Única.-** En todo lo no previsto en la presente directiva serán resueltos en armonía con las normas vigentes en la materia.

## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

**Única.-** La Unidad de Atención al Cliente y la Unidad de Cobranza, a fin de complementar las disposiciones aprobadas en el artículo 1 de la presente resolución, dentro del plazo de 15 días hábiles de emitida la presente resolución, deberán elaborar el Formato de Evaluación de Directivas Internas y proponer a la Gerencia Comercial para su consideración y las acciones que estime conveniente.

**Regístrese y comuníquese.**



  
PERCY MANUEL CORREA QUIROZ  
Gerente General  
Unidad Ejecutora Servicios de  
Saneamiento Tumbes





**DIRECTIVA N° 007-2019-UESST-GG**

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN ETAPA DE CONCILIACIÓN**

**I. OBJETO**

Establecer el procedimiento para dar celeridad a la atención de reclamos al momento de la presentación de los mismos y/o en la etapa de conciliación, dando agilidad, evitando incremento de costos administrativos y reduciendo inconvenientes para lograr una normal continuidad de la relación entidad-cliente/usuario, sin afectar el proceso de facturación normal de los servicios.

**II. FINALIDAD**

La presente directiva tiene por finalidad normar el procedimiento a seguir al momento de la presentación de los reclamos y/o en la etapa de conciliación de los mismos, así como proporcionar al personal que atiende a nuestros usuarios, los mecanismos y propuestas que le permitan solucionar los conflictos con los usuarios.

**III. BASE LEGAL**

- 3.1 Decreto Legislativo N° 1280 que prueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.2 Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 3.3 Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio.
- 3.4 Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.



**IV. ALACANCE**

La presente directiva se aplica en todo el ámbito de prestación de los servicios de saneamiento de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

**V. DISPOSICIONES GENERALES**

**5.1 En la etapa de conciliación**

- a) La conciliación es la reunión en la cual se ofrecen alternativas de solución al usuario con la finalidad de dar solución total o parcial al problema que originó el reclamo.  
La conciliación solo es obligatoria entre reclamos comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.
- b) El procedimiento conciliatorio deberá tratarse por los principios y lineamientos establecidos de transparencia, celeridad, simplicidad administrativa, buena fe, economía procesal y reconciliación de tal forma que se eviten gastos financieros que ocasiona la formalización de un reclamo y el desarrollo del procedimiento de su atención.





PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de Saneamiento

Unidad Ejecutora 002  
"Servicios de Saneamiento  
Tumbes"

- c) La conciliación en el proceso de atención de los reclamos, que comprende desde la reunión de las partes hasta el levantamiento del acta de conciliación, y lo que debe realizar el responsable, contando con el expediente completo del requerimiento del usuario, cumpliendo con las directivas y el procedimiento de reclamo, así como de las cartillas informativas de reclamo.
- d) La reunión de conciliación se realizará dentro del décimo día hábil posterior a la presentación del reclamo.  
De considerarlo conveniente, se programará una segunda reunión de conciliación para los casos de reclamos por consumo medido derivado de fugas no visibles o en los casos que por la tipología del reclamo lo amerite o la prognosis de la decisión sea favorable del usuario.
- e) Para toda conciliación se debe analizar el tipo de reclamo presentado por el usuario, para lo cual se contará con la información pertinente y completa proporcionada por los procesos comerciales involucrados en la tipología del reclamo, con la finalidad de identificar las causales que generó su presentación, y sobre esa base proponer la formula conciliatoria que el caso amerite.
- f) En el desarrollo de la etapa de conciliación se debe verificar lo siguiente:
- Si es el titular o la persona que presente el reclamo, se realiza la reunión.
  - Si no es la persona que reclama, la persona que interviene en representación deberá de estar autorizada por el titular del suministro, con carta poder especial legalizada o autenticada por el funcionario competente de la Entidad.
  - De no acreditarse ninguna de las opciones anteriores, se levanta el acta como inasistencia y se continúa con el procedimiento.
- g) Se entregará al usuario una cartilla informativa cuyo contenido será el establecido por SUNASS; así mismo se informará los alcances de los dispositivos legales que amparan el acto administrativo de la conciliación e informará la conveniencia de concluir la reclamación en esta etapa del procedimiento; este material será proporcionado por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, bajo responsabilidad del funcionario encargado, ante su incumplimiento de entrega.
- h) Se instruirá al reclamante sobre el resultado de las pruebas realizadas, así como informará las causas que han generado la mayor facturación, de ser el caso.
- i) Para cada tipo de reclamo se propondrá la formula conciliatoria, para lo cual, el responsable de atender el reclamo, deberá solicitar previamente los informes emitidos por las áreas correspondientes, los cuales se adjuntarán en el expediente administrativo y será de sustento de la decisión que se adopte en el acta de conciliación.
- j) Las áreas encargadas de remitir la información deberán efectuarlo en el plazo indicado en la solicitud de la información.

Así Tenemos:

▪ **Informe de control operacional**

Documento que refleja las incidencias ocurridas en el periodo materia de reclamo. Es emitido por la Gerencia de Operaciones y





Mantenimiento, según corresponda, esté debe ser remitido al área de Solución de Reclamos, dentro del plazo de 9 días previos a la citación a reunión, Bajo responsabilidad del funcionario encargado.

▪ **Informe técnico comercial**

Documento que sustenta las actividades realizadas según el proceso, el cual debe tener adjunto los documentos que acrediten dichas actividades. Es emitido por el área responsable del proceso comercial, materia de reclamación, esté debe ser remitido al área de Solución de Reclamos, dentro del plazo de 9 días previos a la citación a reunión, bajo responsabilidad del funcionario encargado.

▪ **Informe de detección y solicitud de rectificación por inconsistencias del proceso**

Documento que es emitido por el personal de Atención al Cliente, altos consumos y/o solución de reclamos, que sustenta el motivo por el cual el reclamo es declarado Fundado o Fundado en parte, producto de las inconsistencias y errores detectados e identificados en los procesos internos, o de las empresas incorporadas ya sea comerciales u operacionales.

El proceso responsable de la deficiencia encontrada subsanará, bajo responsabilidad, la observación reportada para no incurrir en la misma causal del reclamo, en la facturación del mes siguiente.

Los informes antes indicados se efectuarán de manera manual a través de formatos o vía sistema informático.

k) En esta etapa, la Entidad, ofrece al menos una alternativa de solución al reclamo; así tenemos:

- Si la formula 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 de ambas partes
- Si la formula 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 la forma de cumplimiento dejando constancia de la continuación del reclamo sobre los asuntos en los cuales subsiste la controversia.
- En el supuesto de que no asista el reclamante a la audiencia, se levantará el acta de inasistencia dejando constancia de lo sucedido y el procedimiento de reclamo continuará su trámite normal.

l) De corresponder se procede a realizar la rectificación, anulación y/o modificación de los recibos reclamados, a través de la refacturación.

## 5.2 En la etapa de casos conciliatorios

5.2.1. Al encontrarse el usuario ante una situación en la que supone una falta de concordancia entre la facturación (recibo mensual) y su consumo, puede solicitar una explicación técnica, la misma que la Entidad está en





PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de Saneamiento

Unidad Ejecutora 002  
"Servicios de Saneamiento  
Tumbes"

obligación de atender y explicar las razones de dicha facturación, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

5.2.2 Los casos probables que podrían afectar mensualmente la facturación del usuario, son los siguientes:

- a) **Error de lectura.** Esta referido a los casos en donde la lectura reportada por el lector, difiere con la lectura registrada realmente por el medidor. Todos estos casos son atribuibles a la Entidad, lo cual será materia de corrección inmediata.

**Solución:**

Se corregirá el volumen facturado teniendo en cuenta el promedio consumo diario proveniente de la diferencia de la lectura tomada en la inspección y la última lectura válida.

- b) **Error de digitación de la lectura.** Cuando la lectura reportada por el Lector es coherente y correcta en relación con la lectura real del medidor; sin embargo, al ingresarla al sistema o digitalizarla se produce el error. Todos estos casos son atribuidos a la Entidad, lo cual será materia de corrección inmediata.

**Solución:**

Se corregirá el volumen facturado teniendo en cuenta la lectura real o en su defecto el promedio consumo diario proveniente de la diferencia de la lectura tomada en la inspección y la última lectura válida.

- c) **Cambio de medidor no registrado en el sistema.** Cuando se ha producido un cambio físico de medidor y el mismo no ha sido reportado o actualizado en el sistema.

En estos casos, se produce una diferencia de lecturas entre dos medidores distintos. Todos estos casos son atribuibles a la Entidad, lo cual será materia de corrección inmediata.

**Solución:**

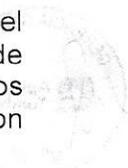
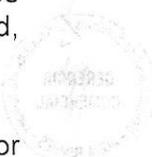
Se procederá a la sumatoria del volumen registrado en el medidor retirado, más el volumen registrado del medidor recientemente instalado y el resultado será de volumen a facturar.

Cuando no hay continuidad en la medición, se procede a corregir el volumen facturado, aplicando el promedio de las seis (06) últimas lecturas válidas, tal como lo dispone el artículo 89 de la Resolución Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD que modifica el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento; o el asignado en caso de no contar con el promedio.

- d) **Lectura acumulada**

- d.1. **Con medidor nuevo o cambio de medidor.** Se produce si se reporta un periodo mayor de 32 días entre la lectura anterior y la lectura actual.

Cuando hay impedimentos u otras razones, no se reportó en su oportunidad la lectura del medidor y luego se reporta la lectura actual el sistema efectúa diferencias entre ambas lecturas,





arrojando un resultado de consumo con más de 32 días o un periodo mayor de facturación. Todos estos casos son atribuibles a la Entidad, lo cual será materia de corrección inmediata.

**Solución:**

Se corregirá el volumen facturado, teniendo en cuenta el promedio consumo diario proveniente de la diferencia de la lectura tomada en la inspección y la última lectura válida.

De ser el caso, corregir el volumen facturado aplicando el promedio de las seis (06) últimas lecturas válidas tal como lo dispone el artículo 89 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD, que modifica el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

- d.2. **Con medidor no leído.** Se produce cuando se viene facturando consumo intermedio o asignado en una o más facturaciones y luego se facturan las lecturas acumuladas.

**Solución:**

Se plantea como propuesta de solución lo siguiente:

- D2.1 El consumo total materia del reclamo se rebajará al costo del segundo rango.  
D2.2 El consumo total materia del reclamo se rebajará al costo del primer rango.

- e) **Lectura de medición adelantada.** Se produce cuando el que toma la lectura reporta una medición diferente y en exceso a lo realmente registrado por el medidor, que es igual o superior a la lectura que se registra en la inspección.

**Solución:**

Se corregirá el volumen facturado teniendo en cuenta el promedio consumo diario proveniente de la diferencia de la lectura tomada en la inspección de la última lectura válida.

- f) **Por fugas en la rebaja después del medidor.** Cuando se identifica que en la caja domiciliaria se ha producido una fuga de agua, posterior al medidor y que, por lo tanto, afecta el consumo efectuado por el usuario, evidenciándose que la fuga no ha sido provocada por propios interesados o terceros. Todos estos casos son atribuibles a la Entidad, lo cual será materia de constatación inmediata.

**Solución:**

Se procederá a corregir el volumen facturado aplicando el promedio de las seis (06) últimas lecturas válidas tal como lo dispone el artículo 89 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD, que modifica el Reglamento General de Usuarios de Servicios de Saneamiento y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento; o el asignado, en caso de no contar con el promedio.

- g) **Medidor no ubicado.** Producido por la sustracción del mismo (hurto) debidamente acreditado con copia de denuncia policial o retiro del





PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de Saneamiento

Unidad Ejecutora 002  
"Servicios de Saneamiento  
Tumbes"

medidor por mantenimiento o porque existe impedimento de lectura, lo que imposibilita determinar la lectura al momento de la inspección.

### **Solución:**

Se procederá a corregir el volumen facturado aplicando el promedio de las seis (06) últimas lecturas válidas tal como lo dispone el artículo 89 de la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2009-SUNASS-CD, que modifica el Reglamento General de Usuarios de Servicios de Saneamiento y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento; o el asignado, en caso de no contar con el promedio.

- h) **Facturación medida (elevada no atípica).** Esta referida a todos aquellos casos en los que el consumo a facturar, es mayor al promedio facturado de los últimos seis meses de sus lecturas válidas.

Se considerará "facturación elevada cuando la facturación del usuario se incrementa debido a la variación de sus hábitos de consumo y/o por fugas internas.

Cuando se determine que la facturación elevada obedece a la responsabilidad del usuario, se procederá a su atención siempre y cuando se demuestre lo siguiente:

**a. Cuando se presentan fugas no visibles**

Cuando se trate de fugas de agua potable no visibles, Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, requerirá al usuario, a través de la Oficina de Atención al Cliente, que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de cinco (05) días calendario, computadas desde el día siguiente de la primera citación de negociación, comunicándole que en dicho plazo realizará la Entidad una nueva verificación.

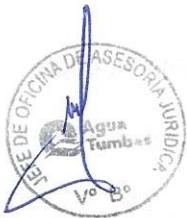
De persistir la existencia de fugas, la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, mantendrá la facturación emitida.

De haberse reparado las fugas los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según **cuadro N° 1**, sin tomar en cuenta el límite de exceso.

Este tipo de conciliación se realizará dos (02) veces en el lapso de doce (12) meses y también es aplicable a la tarifa múltiple y multifamiliar.

**b. Cuando no se presentan fugas internas**

En caso que la inspección no revele la existencia de fugas y se sospecha que se trate de usos y hábitos de consumo, se exhortará al usuario a efectuar un uso racional del agua potable de acuerdo a las recomendaciones publicadas en la radio, televisión, diarios, paneles, encartes, etc.) y previa evaluación de sus antecedentes (histórico de consumo, reclamos anteriores entre otros) la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, facturará según el **Cuadro N°1**





Este tipo de conciliación se realizará dos (02) veces en el lapso de doce (12) meses y también es aplicable a la tarifa múltiple y multifamiliar.

El procedimiento a seguir en caso de tarifa múltiple o multifamiliar es el siguiente:

- El Consumo reclamado y el consumo promedio se deben dividir entre las unidades de uso que existan, separándolas por tipo de tarifa; acto seguido se aplica la fórmula indicada en el **Cuadro N° 01**, y el resultado de los m³ por cada tipo de tarifa se sumará al final, siendo el resultado del nuevo volumen a refactorar. De no cumplir con lo establecido en el literal a) y b) continuará el procedimiento de reclamo.

**CUADRO N° 1**

CATEGORIA	DIFERENCIA DE LECTURA ENTRE Crcl. y Cprom.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
Domestica	Hasta 35 M³	Cprom+40%(Crcl.-C.Prom)
Estatad	Hasta 30 M³	Cprom+50%(Crcl.-C.Prom)
Comercial y otros	Hasta 30 M³	Cprom+50%(Crcl.-C.Prom)
Industrial	Hasta 30 M³	Cprom+60%(Crcl.-C.Prom)

**Crcl. :** Consumo en reclamo

**Cprom.:** Consumo promedio de las lecturas válidas.



- i) **Incremento de facturación desproporcionada.** Consumo que supera el 300% su promedio histórico y es igual o mayor a dos asignaciones de consumos aplicables a esa conexión y que haya tenido el procedimiento de consumo atípico en los casos que corresponda.

No es consumo desproporcionado cuando corresponde a un incremento progresivo desde meses anteriores y se han efectuado las acciones operativas y comerciales que evidencian un consumo real.

**Solución:**

Se modifica el mes reclamado dos veces su promedio histórico.

- j) **Incremento de facturación diminuta.** Es el incremento minúsculo de la facturación respecto a su promedio y que es materia de reclamo por parte del usuario y que su atención y tramitación resulta onerosa.

No es consumo diminuto cuando corresponde a un incremento progresivo desde meses anteriores y se han efectuado las acciones operativas y comerciales que evidencian un consumo real.

**Solución:**

En virtud a los principios de celeridad, economía procesal y razonabilidad, se modifica el mes reclamado al promedio histórico, hasta dos (02) veces en el lapso de doce (12) meses. Se debe precisar que en este caso no se debe programar inspección en el predio materia del reclamo.





PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento

Unidad Ejecutora 002 "Servicios de Saneamiento Tumbes"

5.2.3 Casos particulares que se presenta en la etapa de conciliación

Para los casos que no estén contemplados en los acápite precedentes, se efectuara el análisis correspondiente por cada caso; y teniendo en cuenta los antecedentes e informes de los jefes de proceso competentes, se procederá con criterio de equidad, celeridad y económica procesal según lo indicado en el Cuadro N° 2, que a continuación se detalla:

CUADRO N° 2

TIPO DE RECLAMO	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
CONSUMO MEDIDO (Atípico)	Para este tipo de reclamo, la contrastación de medidor se debe efectuar <b>solo</b> en la etapa de reconsideración. <b>Modificar:</b> Teniendo en cuenta la normatividad vigente.
CONSUMO PROMEDIO	Para este tipo de reclamo, la contrastación de medidor se debe efectuar <b>solo</b> en la etapa de reconsideración. <b>Modificar:</b> Teniendo en cuenta la normatividad vigente
ASIGNACIÓN DE CONSUMO	<b>Modificar:</b> Teniendo en cuenta la Estructura Tarifaria vigente de la localidad del servicio.  - Se tendrá que verificar el procedimiento correcto de notificación del usuario. De no cumplirse éste, se retornará la asignación anterior en tanto se subsane la correcta notificación.
TIPO DE TARIFA	<b>Modificar:</b> - Teniendo en cuenta la Estructura tarifaria vigente y de acuerdo al uso del inmueble, calificando de acuerdo a la Clasificación Internacional, Industrial Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIU). - Se tendrá que verificar el procedimiento correcto de notificación del usuario. De no cumplirse éste, se retornará la tarifa anterior en tanto se subsane la correcta aplicación.
CONCEPTOS EMTITIDOS (Colaterales)	En este tipo de reclamo, en virtud al principio de celeridad y economía procesal, no deben estar sujetos a inspecciones externas ni interna, solo se debe anexar y mejorar los informes técnicos de las áreas correspondientes como son: Cortes (acciones coercivas de evidencias, fotográficas y de ser el caso inspección interna) y facturación (incidencias). Para modificar los conceptos emitidos (colaterales), se aplicará previamente si cumple con la normativa vigente. De lo contrario: <b>Modificar:</b>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corrigiendo el cargo facturado, de acuerdo a lo que le corresponde en concordancia con la normatividad vigente.</li> </ul>
<p>CONSUMO ATRIBUIBLE A USUARIO ANTERIOR DE SUMINISTRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La obligación de pago de los adeudos pendientes por concepto de servicios de saneamiento, generada antes del cambio del titular de la conexión, no podrá ser imputado al nuevo titular de ésta.</li> <li>- Se suscribe un contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento con el nuevo usuario, creando un nuevo código y atendiendo el cobro por la conexión depreciada o por conexión nueva, según corresponda.</li> <li>- La Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, podrá iniciar las acciones legales, para la recuperación de la deuda pendiente, solo contra el responsable de la obligación.</li> </ul>
<p>CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADOIBLE</p>	<p><b>Modificar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anulando el volumen facturado por el servicio de agua y/o desagüe, según sea el caso, al no contar con el servicio.</li> <li>- Para el caso de las conexiones en las que se cierra el servicio de agua potable, manteniéndose activo el servicio de alcantarillado sanitario, se determinará el importe a facturar por este último tomando en cuenta el procedió de las seis (06) ultima lecturas validas; o el asignado, en caso de no contar con el promedio del servicio de agua potable.</li> <li>- Para el caso de los predios en los que solo se use el servicio de alcantarillado sanitario y se abastezca el usuario por otros medios (camión cisterna, piletas, fuente propia, etc.) el importe a facturar se calculará teniendo en cuenta tres aspectos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De acuerdo al volumen de consumo medido de agua potable.</li> <li>b. De acuerdo al volumen contratado de agua potable o determinándolo a través de un aforo.</li> <li>c. De acuerdo al volumen asignado de agua potable de la localidad.</li> </ol> </li> </ul>
<p>CONSUMO ATRIBUIBLE A OTRO SUMINISTRO (cruce de suministros)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al solicitar información las áreas pertinentes y analizar el expediente, se podrá verificar si la facturación que se realizó al usuario es la correcta; caso contrario, se determinará la modificación o anulación de las facturaciones realizadas al usuario, de acuerdo a la norma vigente, haciendo el cálculo del recupero para facturarle al suministro beneficiado indebidamente.</li> </ul>





PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

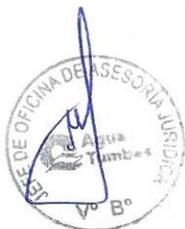
Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de Saneamiento

Unidad Ejecutora 002  
"Servicios de Saneamiento  
Tumbes"

## VI. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Carta:** Documento que da respuesta al requerimiento del usuario.
- **Centros de atención:** Oficinas comerciales (agencias) ubicadas en distintos puntos del ámbito jurisdiccional de la Institución, en las que se atiende a los usuarios en forma personalizada.
- **Contrastación:** Procedimiento técnico que determina el grado de precisión del medidor de agua potable, de acuerdo a las normas metrológicas vigente por comparación con un patrón certificado por el Instituto Nacional de Calidad – INACAL.
- **Conciliación:** Medio por el 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.
- **Conexión múltiple:** Bien inmueble que cuenta con varias unidades de uso con diferente tarifa.
- **Conexión multifamiliar:** Bien inmueble que cuenta con varias unidades de uso.
- **Desistimiento:** Renuncia formal del reclamante de continuar con el procedimiento de la acción y/o de la pretensión del reclamo.
- **Documento de respuesta:** Documento mediante el cual se da atención al pedido del usuario reclamante, puede ser a través de carta, resolución u otros.
- **Denuncia:** Acción que realiza el usuario ante la Entidad para cuestionar la conducta o trato de un trabajador y se formaliza a través del libro de observaciones.
- **Fundado en parte:** Decisión que ampara parcialmente la pretensión recurrida.
- **Fundado:** Decisión que ampara totalmente la pretensión.
- **Incremento de facturación desproporcionada:** Consumo que supera el 300% su promedio histórico y es igual o mayor a dos asignaciones de consumos aplicados esa conexión.  

No es consumo desproporcionado cuando corresponde a un incremento progresivo desde meses anteriores y se han efectuado las acciones operativas y comerciales que evidencian un consumo real.
- **Históricos:** Registros de lecturas, facturación, pagos, reclamos, ordenes de servicios de un periodo determinado que se obtiene del sistema de gestión comercial.
- **Inspección:** Puede ser interna cuando se realiza dentro del predio y externa cuando se realiza fuera del predio.
- **Informe de control operacional:** Documento que refleja las incidencias ocurridas en el periodo observado; es emitido por Gerencia de Operaciones de agua potable correspondiente.
- **Informe rectificación por deficiencias en el fondo se cumple con un requisito de formalidad para admitir el reclamo otorgándose proceso:** Documento que sustenta el motivo por el cual el reclamo es declarado fundado, identificando las deficiencias encontradas en los procesos internos.





- **Informe técnico-comercial:** Documento que sustenta las actividades realizadas según el proceso en el que se ejecuta, el cual debe tener adjunto los documentos que acrediten dichas actividades.
- **Infundado:** Decisión que desestima la pretensión recurrida.
- **Inadmisibile:** Documento que declara cuando no se cumple con un requisito de formalidad para admitir el reclamo otorgándose al reclamante un plazo determinado para la subsanación.
- **Facturación atípica:** Consumo que refleja el exceso del promedio histórico según parámetros establecidos.
- **Fugas no visibles:** Pérdida de agua producida en las tuberías de las conexiones internas y/o después del medidor que no son detectadas a simple vista, debido a la dificultad en su ubicación y percepción.
- **Improcedente:** Documento que rechaza una petición o requerimiento porque no se ajusta a derecho, se plantea de manera deficiente e inoportuna. Pueden presentarse los siguientes casos:
  - Cuando se exceden puntos establecido para reclamar o impugnar.
  - Cuando fue materia de un pronunciamiento anterior.
  - Cuando las partes arribaron a un acuerdo.
  - Hubo desistimiento que puso fin el proceso administrativo.
- **Nota de crédito:** Documento contable generado por la modificación realizada al recibo original.
- **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 actor administrativo que vulnera el debido proceso, debiendo llevarse a cabo nuevamente.
- **Orden:** Documento que sustenta y recoge las acciones realizadas en el campo, puede ser: inspección, lectura, etc.
- **Poder especial:** Autorización expresa del titular a una tercera persona para la realización de trámites específicos ante Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, se requiere la legalización notarial con fedatario de la Institución.
- **Personal de atención al cliente:** Trabajador de la Entidad responsable de atender y orientar al usuario. Se encuentra ubicado en las áreas preparadas para tal función.
- **Propietario:** Persona natural o jurídica propietaria del predio para el cual se solicita los servicios de agua y alcantarillado. Puede ser usuario del servicio.
- **Queja:** Escrito presentado 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 de mismo.
- **Reclamo:** Acción mediante el cual el usuario manifiesta su disconformidad respecto al servicio prestado o facturación emitida por la Institución.
- **Requerimiento:** Solicitud de atención de problemas y de reclamos, a fin de iniciar un trámite de atención.
- **Representante:** Persona autorizada para que en representación del usuario gestione una petición.
- **Resolución:** Norma con la cual se resuelve el reclamo del usuario.





PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento

Organismo Técnico de la  
Administración de los  
Servicios de Saneamiento

Unidad Ejecutora 002  
"Servicios de Saneamiento  
Tumbes"

- **Solicitud de atención al problema:** Escrito que se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o comerciales no relativo a la facturación.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que mantiene relación comercial con la Entidad, es el que hace uso de los servicios de agua y alcantarillado. Puede ser el propietario.

## VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

- 7.1 Toda conciliación que termine con acuerdo total o parcial y que genere una nota de crédito, deberá ser puesto de conocimiento por el ejecutivo de atención al Cliente o el Gestor Comercial o al Jefe de Oficina de Atención al Cliente o quien a su vez remitir el informe de rectificación por deficiencias en el proceso al Gerente Comercial, para disponer los correctivos y acciones de mejora que correspondan.
- 7.2 Las oficinas responsables de la entrega de medios probatorios requeridos para la solución de reclamos, deberán efectuarlos de manera inmediata, a fin de no incurrir en responsabilidad por falta de sustento de las resoluciones o por caer en silencio administrativo positivo.
- 7.3 El jefe de la Zona Norte, el jefe de la Zona Sur y el jefe de la Oficina de Atención al Cliente, supervisarán las refacturaciones ejecutadas por el personal a su cargo, con el objeto de proponer acciones de mejora progresiva en el marco de las normas y directivas vigentes, en los procesos de la gestión comercial.
- 7.4 Si el recibo ha sido cancelado y aun así el usuario presentó el reclamo y en aplicación a la presente directiva se declaró FUNDADA su pretensión, el exceso pagado se le compensará con las facturaciones posteriores, precisando que la compensación solo podrá solicitarse dentro de los doce (12) meses de haberse efectuado el pago.

