# EMAPA CAÑETE S.A.



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 023-2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Cañete, 05 de Febrero del 2020.

#### **VISTOS:**

El Informe N° 004-2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A., de fecha 16 de enero del 2020, emitido por el Gerente General de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., el Acta de Sesión Ordinaria N° 001-2020, de fecha 20 de enero del 2020, emitido por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPA CAÑETE S.A.; y,

#### **CONSIDERANDO:**



Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cañete S.A. (en adelante, la EPS EMAPA CAÑETE S.A.), es creada por ley como empresa pública de derecho privado, de conformidad con el artículo 60° de la Constitución Política del Perú, bajo la forma societaria de sociedad anónima, constituyendo una empresa pública de accionariado municipal, regulada por el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA y sus modificatorias;

Que, la EPS EMAPA CAÑETE S.A., fue incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento (OTASS) a través de Sesión N° 013-2018, de fecha 19 de setiembre del 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA;



Que, mediante Informe N° 004-2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A., de fecha 16 de Enero del 2020 la Gerencia General remite el proyecto de la Directiva denominada "ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA", a la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., para que dentro de sus competencias sea aprobada;

Que, la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPA CAÑETE S.A. en Sesión Ordinaria N° 001-2020, de fecha 20 de Enero del 2020, adoptó el siguiente acuerdo:



#### Acuerdo Nº 1

Aprobar la Directiva denominada: "ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA".



Que, conforme a la aprobación indicada en la cláusula precedente, corresponde implementarlo emitiendo para ello el acto resolutivo correspondiente;

Estando a las facultades conferidas al Gerente General y con el visto de Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones;





ARTÍCULO PRIMERO. – FORMALIZAR la aprobación del Acuerdo N° 1 de la Sesión Ordinaria N° 001-2020, de fecha 20 de Enero del 2020, que dispone aprobar la DIRECTIVA DENOMINADA "ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA", la misma que forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR a la Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial y al Responsable de los VMA (o quien haga sus veces), realizar las acciones necesarias con la



Av. Mariscal Benavides 768 - 772 San Vicente de Cañete Telf. (01) 581-1495 / 581-3040 www.emapac.com

# EMAPA CAÑETE S.A.



finalidad de implementar el Acuerdo  $N^\circ$  01 de la Sesión Ordinaria  $N^\circ$  001-2020, de fecha 20 de Enero del 2020, según corresponda.

ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFICAR la presente resolución a las Gerencias de Línea y Asesoramiento, Jefes de Oficina y Jefes de Áreas de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., para su conocimiento y acciones pertinentes.

STATE OF ASESORILI

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que el Coordinador de la Oficina de Tecnología de Información y Comunicación, publique el contenido de la presente resolución en la página web institucional de la EPS EMAPA CAÑETE S.A. (www.emapac.com).

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



Ing. Juan de Dios Manfique Reyes
GERENTE GENERAL
E PS. EMAPA CANETE S





EL PERÚ PRIMERO



# Resolución de Gerencia General N° 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

## DIRECTIVA Nº 003- 2020 - EPS EMAPA CAÑETE S.A./GG





# ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA



Resolución de Gerencia General Nº 023-2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.



**AÑO 2020** 



Versión N° 001

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

#### **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para dar atención a los reclamos de los Usuarios No Domésticos cuyas descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario exceden los valores máximos admisibles (VMA), de acuerdo a la normatividad vigente.

#### 2. **FINALIDAD**

Contar con lineamientos necesarios y adecuados que deben seguir los servidores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Aqua Potable y Alcantarillado de Cañete Sociedad Anónima - EPS EMAPA CAÑETE S.A., para cumplir con el procedimiento de atención de reclamos aprobado por la SUNASS, y a la vez poder informar y orientar de manera veraz y confiable al Usuario No Doméstico, sobre el procedimiento de reclamo, de modo tal que, pueda tener una comprensión cierta sobre los trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener."

#### **BASE LEGAL** 3

- Decreto Legislativo N°1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280, y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (Reglamento de los VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- Resolución Ministerial N°360-2016-VIVIENDA, que modifica el Anexo de la Resolución Ministerial N°116-2012-VIVIENDA.
- Resolución de Consejo Directivo Nº 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, y modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 025-2011-SUNASS-CD que aprueba la Metodología para determinar el pago adicional por VMA en exceso para UND de las EPS.
- Resolución de Consejo Directivo N°044-2012-SUNASS-CD, que aprueba la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, y modificatorias.

#### **ALCANCE**

La presente Directiva es de aplicación obligatoria por todos los órganos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cañete Sociedad Anónima - EPS EMAPA CAÑETE S.A., involucrados en la aplicación de la normativa sobre los VMA; y comprende desde el registro del reclamo, recepción de los medios probatorios, realización de las actividades necesarias para su atención oportuna; cumpliendo las etapas de investigación y respuesta.







GUA CANE





Página 2 de 18

Versión N° 001



#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

#### 5.1 Definiciones, siglas y abreviaturas:

- Agua residual no doméstica: Descarga de líquidos producidos por alguna actividad económica comercial e industrial, distintos a los generados por los usuarios domésticos, quienes descargan aguas residuales producto de la preparación de alimentos, del aseo personal y de desechos fisiológicos.
- Contramuestra: Muestra adicional que se toma en la misma oportunidad y bajo los mismos criterios que la muestra original a ser analizada.
- **Descargar:** Acción de verter, depositar o inyectar aguas residuales al sistema de alcantarillado sanitario de forma continua o intermitente.
- Factor de Ajuste: Factor de ajuste para calcular el Pago Adicional, determinado sobre la base de la metodología aprobada por la SUNASS.
- Laboratorio acreditado: Laboratorio que ha obtenido el Certificado de Acreditación otorgado por el INACAL, para realizar el análisis de aguas residuales en los parámetros establecidos en los Anexos Nº 1 y Nº 2 del Reglamento de los VMA.
- Muestra dirimente: Muestra puntual que se toma en la misma oportunidad que la muestra original a ser analizada y que 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, de acuerdo a los procedimientos de resolución de quejas establecido por el INACAL.
- Muestra inopinada: Muestra puntual que será tomada por un laboratorio acreditado ante INACAL, a solicitud de la EPS y en presencia de un representante de esta, sin previo aviso al Usuario No Doméstico. Para su realización no es necesario contar con la presencia del Usuario No Doméstico o de su representante.
- Pago adicional por exceso de concentración: Pago que debe ser requerido por el prestador de los servicios de saneamiento y que es aplicado a los UND, cuando superen los Valores Máximos Admisibles (VMA) establecidos en el Anexo Nº 1 del Reglamento de los VMA, en base a la metodología elaborada y aprobada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).
- Prestador de los servicios de saneamiento (PS): Persona jurídica constituida según las disposiciones establecidas en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada con el Decreto Legislativo Nº 1280 (Ley Marco) y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo Nº 019-2017-VIVIENDA, cuyo objeto es prestar los servicios de saneamiento a los usuarios, a cambio de la contraprestación correspondiente, en cuyo ámbito de responsabilidad existan servicios de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final y reúso.
  - **Reclamo:** Derecho de contradicción que goza todo UND, cuando surge una controversia entre este y la EPS EMAPA CAÑETE S.A., respecto de la aplicación del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2019-VIVIENDA y/o sus normas conexas.













Versión N° 001

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

- Responsable de los VMA: Es la persona designada por el Gerente General del prestador de los servicios de saneamiento, que tiene a su cargo el proceso de implementación y control de los VMA.
- **Usuario No Doméstico (UND):** Es la persona natural o jurídica que realiza descargas de aguas residuales no domésticas al sistema de alcantarillado sanitario.
- Valores Máximos Admisibles (VMA): Es la concentración de los parámetros, establecidos en el Anexos Nº 1 y Nº 2 del Reglamento de los VMA, contenidos en las descargas de las aguas residuales no domésticas a descargar en los sistemas de alcantarillado sanitario.
- INACAL: Instituto Nacional de Calidad.
- SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento.
- TRASS: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass.
- **5.2** Los UND, en caso consideren que se ha vulnerado alguno de sus derechos, pueden presentar sus reclamos de acuerdo a los procedimientos que para tal fin aprueba la Sunass<sup>1</sup>.
- 5.3 Tipos de reclamos que pueden presentarse en aplicación de la normatividad sobre VMA:
  - 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

Aquel originado cuando:

- Se suspende el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario por alguno de los supuestos establecido en el artículo 15 del Reglamento de los VMA.
- ii) No se rehabilita el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a pesar de que cesaron las causas que determinaron la imposición de esa medida.

Esta tipología de reclamos no es taxativa<sup>2</sup>. Ante cualquier controversia sobre la validez de los resultados de la muestra, debe tomarse en cuenta la disposición contenida en el numeral 9<sup>3</sup> del artículo 4 del Reglamento de los VMA.









<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> De conformidad con lo establecido en el numeral 29.2 del artículo 29 del Reglamento de Valores Máximos Admisibles (Reglamento de los VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario aprobado por DS N° 010-2019-VIVIENDA, la Sunass es la encargada de establecer los procedimientos, plazos e instancias correspondientes para la atención de dichos reclamos.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Diccionario de la Real Academia Española. Taxativa: adj. Der. Que limita, circunscribe y reduce un caso a determinadas circunstancias.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Definición de Muestra Dirimente.



Versión N° 001

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

- 5.4 Será de aplicación el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD y modificatorias, si a través del reclamo únicamente se cuestiona la facturación de:
  - i) Los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el laboratorio acreditado.
  - ii) Los servicios colaterales de cierre y reapertura del servicio de alcantarillado,
  - iii) El importe facturado por el servicio de alcantarillado.

En dichos casos se debe utilizar el *Formato N° 2: Presentación del Reclamo – Anexo 2* del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (Anexo I).

- 5.5 Forma y plazos para la presentación y atención del reclamo:
- 5.5.1 El UND presenta el reclamo por escrito, utilizando el Formato de Reclamo referido a VMA Anexo 4 de la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, aprobada por la Sunass (Anexo II); acompañado de la documentación que considere conveniente para su registro correspondiente por parte de la EPS EMAPA CAÑETE S.A..

Al momento de la presentación del reclamo, la EPS EMAPA CAÑETE S.A. debe dar a conocer al reclamante el "código de reclamo" correspondiente.

5.5.2 Si el reclamo es relativo a la facturación, podrá ser presentado ante la EPS EMAPA CAÑETE S.A. dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Toda ampliación del reclamo por cualquier concepto o meses reclamados, es aceptada hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a su presentación.

El plazo para la emisión de la resolución de primera instancia sobre reclamo relativo a la facturación, es de treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo.

5.5.3 Si el reclamo no es relativo a facturación, se presenta siempre que se mantenga la situación que originó el reclamo.

El plazo para la emisión de la resolución de primera instancia sobre reclamo no relativo a la facturación, es de diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo.

En ambos casos (numerales 5.5.2 y 5.5.3) debe indicarse dentro de la resolución, el plazo para ser impugnada. Asimismo, la notificación se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de expedida la resolución.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución de primera instancia, el usuario podrá presentar contra ésta: i) recurso de reconsideración o ii) recurso de apelación.

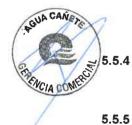
La resolución referida al recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de presentado el recurso.

En el caso del recurso de apelación, la EPS EMAPA CAÑETE S.A. deberá elevar el expediente a la Sunass dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado.











Versión N° 001



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

#### 6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

## 6.1 Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo:

Una vez ingresado el reclamo del UND se desarrollan las siguientes etapas:

#### 6.1.1 Etapa de Investigación

En esta etapa se dispone la actuación de los medios de prueba. Se podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:

a) Los previstos en el Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 066-2006-SUNASS y modificatorias, en lo que corresponda. La inspección es un medio de prueba, puede ser interna o externa, para lo cual se tiene en cuanta los formatos de los Anexos III y IV.

#### Por reclamo comercial relativo a la facturación

- b) El Informe Técnico de la EPS EMAPA CAÑETE S.A. que, según el tipo de reclamo, análisis e interpretación, debe contener: i) El Acta de toma de muestra inopinada del Reglamento de los VMA, ii) Los resultados de la prueba de laboratorio acreditado de los parámetros establecidos en el Anexo Nº 1 del Reglamento de los VMA, de ser el caso, y iii) Los resultados de la prueba de laboratorio referida a la muestra dirimente, conforme lo señalado en el numeral 9 del artículo 4 del Reglamento de los VMA, de ser el caso.
- c) El Informe de Facturación de la EPS EMAPA CAÑETE S.A. que, dependiendo del caso, elaborará sobre la base del resultado de la prueba de laboratorio, el cual incluirá: i) La determinación de los Factores individuales de cada uno de los parámetros señalados en el Anexo Nº 1 del Reglamento de los VMA, ii) La determinación del Factor de Ajuste para calcular el pago en exceso (resultado de la suma de los factores individuales), iii) La liquidación del costo de prueba de laboratorio a efectos de verificar el exceso de concentración de los parámetros establecidos en el Anexo Nº1 del Reglamento de los VMA, el cual deberá ser presentado por la EPS EMAPA CAÑETE S.A. acompañando la documentación que acredite fehacientemente los costos.
- d) Para el caso de predios que sólo utilicen el servicio de alcantarillado sanitario, adicionalmente: Informe que sustente el volumen a facturar, 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.

## Por reclamo comercial no relativo a la facturación

 e) Informe que sustente la causa que originó la suspensión del servicio o la falta de reposición, el que deberá ir acompañado de: i) Órdenes de Servicio correspondientes, ii) Resultados de la prueba de laboratorio, iii) Histórico de suspensión y reposición del servicio, iv) Documentación que acredite el motivo que originó la suspensión del servicio.













Versión N° 001

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

#### 6.1.2 Etapa de Conciliación

La conciliación consiste en citar al reclamante a una reunión con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la EPS EMAPA CAÑETE S.A.

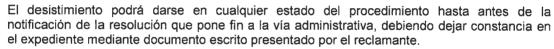
Esta etapa es sólo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.



#### 6.1.3 Etapa de Decisión

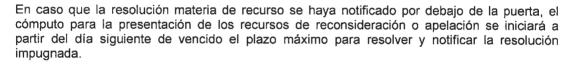
Es la etapa en la que se evalúan los medios de prueba que constan en el expediente, con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

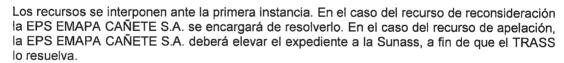
#### 6.2 Conclusión por desistimiento del reclamante





El reclamante podrá presentar los siguientes recursos: i) recurso de reconsideración, que se sustentará en la presentación de nueva prueba o ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho.







#### 6.4 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.

## 6.5 Garantías Especiales para el UND

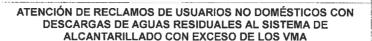


a) No condicionar la atención de un reclamo comercial por facturación al pago previo del concepto y monto reclamado. En las facturaciones posteriores no podrá incluirse el concepto y monto objeto de reclamo mientras éste no haya sido resuelto en instancia final. Sin perjuicio de lo anterior, la EPS EMAPA CAÑETE S.A. 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.





Versión N° 001



FECHA: 05/02/2020

- b) Durante el procedimiento de reclamo, se encuentra prohibido suspender el servicio de agua potable y de alcantarillado sanitario cuando la medida se fundamente en la falta de pago de los montos y conceptos reclamados.
- c) Los procedimientos de reclamos no tienen costo para el reclamante, excepto cuando el UND, solicite la realización de los análisis de la muestra dirimente, en este caso deberá pagar el importe correspondiente al análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el Laboratorio Acreditado ante INACAL (antes INDECOPI), siempre que el valor del parámetro analizado sobrepase los VMA; en caso de no sobrepasar los VMA el importe será asumido por la EPS EMAPA CAÑETE S.A..



#### 7. RESPONSABILIDADES

El/la Gerente General, Comercial, Operacional, y el Responsable de los VMA, son responsables del fiel cumplimiento de la presente Directiva, en el marco de sus competencias.

#### 8. ANEXOS

Anexo I

Formato N°2: Presentación del Reclamo - Anexo 2 del Reglamento

General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Anexo II

Formato de Reclamo referido a VMA - Anexo 4 de la Directiva sobre

Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no

domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.

Anexo III

Acta de Inspección Externa

Anexo IV

Acta de Inspección Interna

Anexo V

Acta de Conciliación

Anexo VI

Recurso de Reconsideración

Anexo VII

Recurso de Apelación

Anexo VIII

Flujograma





# Resolución de Gerencia General N° 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001



ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

## Anexo I: Formato N°2: Presentación del Reclamo

| N° DE SUMINISTRO<br>NOMBRE DEL SOLICITAN   | ITE O REPRESEN  | TANTE.   |  | CÓDIGO DE F               |          |                  |       |
|--|---|--|--|---------------------------|----------|------------------|-------|
| Apelido Pa   | erno  |  | Apellido matern                                  | 10                        |          | Nombres          |       |
| NÚMERO DE DOCUMENT   | O DE IDENTIDAD  | (DNI, LE, CI)  |  |                           |          | - Million Care   |       |
| RAZÓN SOCIAL   |   |  |  |                           |          |                  |       |
| UBICACIÓN DEL PREDIO   |   |  |  |                           |          |                  |       |
|  | ( Calle   | Jiron, Avenida   |  |                           | N"       | Mz.              | Lote  |
| (Lirbanización   | , barrio)   |  | Provincia  |                           |          | Distrito         |       |
| DOMICILIO PROCESAL   |   |  |  |                           |          |                  |       |
| ERVE TRE   | ( Callo   | , Jiron, Avenida   | N 3 THE H  |                           | N'       | Mz               | Lote  |
| ( Urbanización   |   |  |  |                           |          |                  | 70/10 |
| ( Or DB/INCHCION   | seem say  |  | Provincia  |                           |          | Distrito         |       |
| Código Po  |   | alda de com  | Telerono / Celul                                 |                           |          | rreo electrónico |       |
| DECLARACIÓN DEL REI<br>Solicito que las notificaci   |   |  |  |                           |          | SI               |       |
| la dirección de correo ele   |   |  |  |                           |          | NO.              |       |
| TIPO DE RECLAMO (India   | ue la letra del tip   | o de reclamo)  |  |                           |          |                  |       |
|  |   |  |  |                           |          |                  |       |
| SUCURSAL/ZONAL   |   |  |  |                           |          |                  |       |
| ATENDIDO POR   | .AMO (fin caso o  | le ser necesark  | , se podrén adjun                                | F#RWA<br>tar påginas adic | ionales) |                  |       |
| SUCURSAL / ZONAL ATENDIDO POR FUNDAMENTO DEL RECI  |   | ***************************************  |  | - Processing              | ionales) |                  |       |
| ATENDIDO POR<br>FUNDAMENTO DEL RECO  | QUE SE PRESEN   | ITAN ADJUNTAS  |  | - Processing              | ionales) |                  |       |
| ATENDIDO POR  PUNDAMENTO DEL RECI  RELACIÓN DE PRUEBAS  LA EPS ENTREGA CART  DECLARACIÓN DEL RE  Solicito la realización de resultado de la prueba in  | QUE SE PRESEN  LI.A INFORMATI  CLAMANTE (apprueba de contridica que el medi                       | VA  Ilicable a reclar astación y acept dor no sobrereg                                     | SI NO  | tar páginas adic          | ionates) |                  |       |
| ATENDIDO POR FUNDAMENTO DEL RECI RELACIÓN DE PRUEBAS  LA EPS ENTREGA CART  DECLARACIÓN DEL RE Solicito la realización de resultado de la prueba in   | QUE SE PRESEN  LLA INFORMATI  CLAMANTE (apprueba de contro dica que el medio                      | TAN ADJUNTAS  VA  Ilicable a rectar astación y acept dor no sobrered                       | SI NO  | no medido):               | SI<br>NO |                  |       |
| ATENDIDO POR FUNDAMENTO DEL RECI RELACIÓN DE PRUEBAS  LA EFS ENTREGA CART  DECLARACIÓN DEL RE Solicito la realización de resultado de la prueba in INFORMACIÓN A SER INSPECCIÓN INTERNA Y  | QUE SE PRESEN  LLA INFORMATI  CLAMANTE (apprueba de contro dica que el medio                      | ITAN ADJUNTAS  Ilicable a rectar astación y acept dor no sobrered  A POR LA EPS            | SI NO  | no medido):               | SI       |                  |       |
| ATENDIDO POR FUNDAMENTO DEL RECE RELACIÓN DE PRUEBAS  LA EPS ENTREGA CART  DECLARACIÓN DEL RE Solicito la realización de resultado de la prueba in INFORMACIÓN A SER INFORMACIÓN A REUNIÓN                                       | QUE SE PRESEN  LLA INFORMATI  CLAMANTE (ap prueba de contre dica que el medi  COMPLETADA  EXTERNA | ITAN ADJUNTAS  VA  Ilicable a rectar astación y acept dor no sobrereg  A POR LA EPS  FECHA | SI NO NO nos por consulio asumir su costo istra. | no medido):               | SI<br>NO |                  |       |
| ATENDIDO POR FUNDAMENTO DEL REC RELACIÓN DE PRUEBAS LA EPS ENTREGA CART DECLARACIÓN DEL RE   | QUE SE PRESEN  LLA INFORMATI  CLAMANTE (ap prueba de contre dica que el medi  COMPLETADA  EXTERNA | ITAN ADJUNTAS  VA  Ilicable a rectar astación y acept dor no sobrereg  A POR LA EPS  FECHA | SI NO  | no medido):               | SI<br>NO |                  |       |
| ATENDIDO POR FUNDAMENTO DEL RECI RELACIÓN DE PRUEBAS  LA EFS ENTREGA CART  DECLARACIÓN DEL RE Solicito la realización de resultado de la prueba in INFORMACIÓN A SER INSPECCIÓN INTERNA Y CITACIÓN A REUNIÓN FECHA MÁXIMA DE NOT | QUE SE PRESEN  LLA INFORMATI  CLAMANTE (ap prueba de contre dica que el medi  COMPLETADA  EXTERNA | ITAN ADJUNTAS  VA  Ilicable a rectar astación y acept dor no sobrereg  A POR LA EPS  FECHA | SI NO NO nos por consulio asumir su costo istra. | no medido):               | SI<br>NO |                  |       |













# Resolución de Gerencia General Nº 023- 2020-GG-EPS EMAPA

Versión N° 001

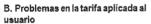
#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

#### REVERSO:

## A.- Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo

- Consumo medido: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.
- 2.Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado estámal calculado.
- 3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las nomas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.
- Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.
- 5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.
- 6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.
- 7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).
- Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.



Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoria tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.

## C. Problemas en otros conceptos facturados alusuario

Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debian ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.
 Número de unidades de uso mayor al quecorresponde.

#### A.- Problemas relativos al acceso al servicio

- La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido
- Desacuerdo con informe negativo de factibilidad delservicio.
- 3. No se admite a trámite la solicitud
- El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios
- 5. No se suscribe contrato de prestación de servicios.
- 6. Otros problemas relativos al contrato.
- EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.

#### A. Filtraciones:

Filtración de agua externas hacia el predio

#### B. Problemas en el servicio de agua potable:

- Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)
- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria
- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
- Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibifidad positivo

#### B. Problemas relativos a la micromedición:

- 1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.
- La reinstatación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.
- El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.
- 4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.
- EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial.

#### C. Problemas relativos a cortes indebidos:

- 1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.
- La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.

## D. Falta de entrega de recibo

#### E. Problemas relativos a la información:

No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.

#### C. Problemas en el servicio de alcantarillado

- 1. 1. Atoro en conexión de alcantarillado
- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria
- 3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo
- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.













# Resolución de Gerencia General Nº 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

## Anexo II: Formato de Reclamo referido a VMA\*

|  | ,   | ANEXO 4:   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | FORMATO DE RE   | CLAMO REFERIDO   | AVMA   |  |  |
|  | Particion and a second contract of the second confession of the second   |  |  | - Secure de la constante de la | ***************************************  |
| CONTRACTOR ON COPACION SECONO  | , [""""""""""""""""""""""""""""""""""""   | TORMAN CONTRACT  |  | ***************************************  | ntermentant de emptoceterente en enconconsi (neces)  |
| OMBRE DEL RECLAMANTE O REFRE   | DEVIANTE  | CÓDIGO DE REC<br>Telefono fijo   |  |  |  |
|  |   |  | **************************************   |  |  |
|  |   | Teefond Tipy:  | L.,  |  | ***************************************  |
|  |   | (Cross   |  |  |  |
| - TUN'S MANUFACTURE OF THE STATE OF THE STAT |   |  | ***************************************  |  |  |
| ATTACAM MACAGAM (A) TACAM CANADA THA A SHIP CADAN (A) TO A SHIP CADAN (A) THA SH |   | ***************************************  |  | no ocument in the section of the section of  | ***************************************  |
| MACONSO FOREST 3   | A.  | *OC TORTO  | description of the second section of the section | Marityes   | · mandel for meson too too sel too circus carress  |
| EARPHOLIX. O NO MEDICAL DE RESENTO   | AD (DNK LEC, CV)  |  |  |  | **************************************   |
|  | ·   |  | **************************************   | ***************************************  |  |
| AUTON DOGAL  |   |  |  | ······································   |  |
| BACK CROAL DES. FREDEG   |   |  |  |  |  |
| Constitution on the constitution of the consti | antin matacana atoma  |  | ***************************************  | ~~~~   |  |
| - while communities . Configuration in a relation was a second of configuration  | atte Jron, Avenda   | re i reneve contituación de an les trivers con els entrevenimente de con   | N*   | J  | Love   |
| Letarcación, barro   |   | Provincias   |  | Cart   |  |
|  | ***************************************   |  | **************************************   | ***************************************  | and the same of th |
| erecoved paya notercachores i  | matimo cos desecciones  | il no se maka mnguna, se a   | A special action and an action and a second  | Tas  | ***************************************  |
| 15 MM had 1841 1841 1941 1941 1941 1941 1941 1941  | ***************************************   |  | As a   | 27   | \$ /<br>\$ /   |
|  | ale .won Avenda   |  | 1.p  | Ne.  | Lote   |
|  |   | ······································   | t)   |  |  |
| Organización Earne   | 2   | Provincia  | 2)   | Detro  |  |
| 3  |   |  |  |  | COCH DESCRIPTION OF THE PROPERTY OF THE PROPER |
| the state and the first for the first state and the first state and the  | ariahi danani maja gari imaja danan dinagan dinipi dinipi, pilipi pangan (pilipi dinipi   | oraright win din and imprant and display are seen to equippe to a rest type despite from min spit up missistens  | 44<br>6  |  | i i da tau na na antioni più agi, i man i un dec   |
|  |   | TEME (1880)<br>recommended des del communicate de la descripción de la communicación de la communicación de la communicación d   | - CONTRACTOR CONTRACTO | **************************************   | ajantan igi estigist ook bid bil bili maden gen gend   |
| FC-DERELANC  |   | ·  | and the control of th | **************************************   | Prest/////////   |
|  | \$11.5 × 11.5 × 11.6 × 11.6 × 11.6 × 11.6 × 11.5 × 11.6 × 11.5 × 1 | or formation with and from order material advantagements or successory as the sec  |  |  |  |
| Control of the Contro |   |  |  |  | e come consideration and according   |
| and the commence of the contract of the contra | Maria Length Commission of the  |  |  | **********************   | Ares de deservoir e :  |
|  | okentlikilasianikan matin mana carasan manasan osa asarasan m   |  |  |  |  |
|  | [   | <b>f</b>   | 1  |  |  |
|  |   | Principal and the second and the sec | +  |  |  |
|  | ***************************************   | 350  | sakokambi res  | MILA NA DIO  | 3-MM-2-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-   |
|  |   | ***  | sacembre<br>I  | STEA MA TOO  |  |
|  |   |  | I SACATO PE  | **************************************   |  |
|  |   |  |  |  |  |
|  |   | ***  | SACETO PE  |  |  |
| PROVE DEDOPPRODRE DEL PESSLAMO   |   |  | ACCOUNT OF THE   | **************************************   |  |
| ARDED RECLANATION  MEDIFIC DEDCEMPOION DEL PERCLANO  CLOUPEDA L. / ZORVA L.  CHOUPEDA L. / ZORVA L.  CHOUPEDA D. / ZORVA L.  CHOUPEDA D. / ZORVA L.  |   |  | SACRITA RE   | 572.A 884 DO   |  |

<sup>\*</sup>Debe tenerse en cuenta la actualización por parte de Sunass.



## Resolución de Gerencia General N° 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

#### Reverso



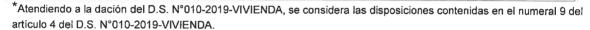
- Reclamo comercial relativo a la facturación:
  - i) El factor de ajuste y
  - ii) El factor de ajuste y el volumen facturado por el servicio de alcantarillado.
- b. Reclamo comercial no relativo a la facturación
  - i) Se suspende el servicio de alcantarillado sanitario
  - No se rehabilita el servicio de alcantarillado sanitario a pesar de que cesaron las causan que determinaron la imposición de esa medida.

Cabe indicar que esta tipología de reclamos no es taxativa. Por otro lado, ante cualquier controversia sobre la validez de los resultados de la muestra, deberá tomarse en cuenta la disposición contenida en el numeral 15) del artículo 4 del Decreto Supremo Nº 003-2011-VIVIENDA.\*

No procede el reclamo contra la suspensión del servicio de alcantarillado, cuando la medida se adopta sobre la base de los resultados presentados por el Usuario No Doméstico en la Declaración Jurada.

Si a través del reclamo únicamente se cuestiona la facturación de:

- Los costos de la prueba inopinada, análisis y cualquier otro gasto relacionado a la labor realizada por el laboratorio acreditado ante INDECOPI,
- ii) Los servicios colaterales de suspensión y reapertura del servicio de alcantarillado y
- El importe facturado por el servicio de alcantarillado será de aplicación el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución Nº 066-2006-SUNASS-CD.



Nota: Debe tenerse en cuenta la actualización por parte de Sunass.









# Resolución de Gerencia General N° 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

## Anexo III: Acta de Inspección Externa

| SUMINISTRO   |  |                     |                       |                     | CÓDIGO DE RI      |              |             |                    |
|--|--|---------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|--------------|-------------|--------------------|
| RME SOBRE EL SUMIN   | NISTRO   |                     |                       |                     |                   |              |             |                    |
| ESTADO DEL MEDIDO  | DR   |                     |                       |                     |                   |              |             |                    |
| Medidor  | Nº   | Dis                 | ámetro N°             | Lectura             | 1                 | Funcion      | 2           | No funciona        |
| Medidoi  | IN .   | Die                 | ameao N               | Lector              |                   | FUNCION      | d           | INO IUTICIONA      |
| FUGA EN CAJA   | <b>-</b> 0                                       | (EN CASO DE         | E HABER FUGA E        | EN LA CAJA)         | OBSER             | VACIONES SOB | RE EL MEDII | DOR                |
| Si<br>No   | 1  | Antes del med       | didor                 | Despues del medidor |                   |              |             |                    |
|  |  |                     |                       |                     | fa 1 <del>2</del> |              |             |                    |
| UBICACIÓN DE LA CA   | JA DEL MEDIC                                     | OOR                 |                       |                     | 1                 |              |             |                    |
| Interior Vereda  | Frente   | Lateral             | Pista                 | Distante            |                   |              |             |                    |
| ESTADO DEL SUMINI  | STRO   |                     |                       |                     |                   | TIPO DE A    | ABASTECIM   | IENTO              |
|  |  |                     |                       |                     |                   |              |             |                    |
| Visiente Cerrado   | Tapado   | Directo             | Retirado              | No ubicado          | Niple             | Continuo     | Disco       | ntinuo N° de hora: |
| RES Y REAPERTURAS  | / INSPECCIÓN                                     | N DE SERVIC         | IOS CERRADOS          |                     |                   |              |             |                    |
| RES Y REAPERTURAS  | :/INSPECCIÓN                                     | N DE SERVIC         | IOS CERRADOS          |                     |                   |              |             |                    |
|  | Codigo de a                                      |                     | IOS CERRADOS<br>Fecha | Lectura             | Operario          |              | Comentar    | ios                |
| Actividad  |  |                     |                       | Lectura             | Operario          |              | Comentar    | ios                |
| Actividad<br>Cierre<br>Reapertura  |  |                     |                       | Lectura             | Operario          |              | Comentari   | ios                |
| Actividad<br>Cierre<br>Reapertura  |  |                     |                       | Lectura             | Operario          |              | Comentar    | ios                |
| Actividad<br>Cierre<br>Reapertura<br>Supervisión   | Codigo de a                                      | acceso              |                       | Lectura             | Operario          |              | Comentar    | ios                |
| Actividad<br>Cierre<br>Reapertura<br>Supervisión   | Codigo de a                                      | acceso              |                       | Lectura             | Operario          |              | Comentar    | ios                |
| Actividad<br>Cierre<br>Reapertura<br>Supervisión   | Codigo de a                                      | acceso<br>NSPECCIÓN |                       | Lectura             | Operario          | R            | Comentar    | ios<br>SiNo        |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión S DE PERSONA PRES re de la persona presei  | Codigo de a                                      | acceso<br>NSPECCIÓN |                       | Lectura             | Operario Residei  |              |             | SiNo               |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión S DE PERSONA PRES re de la persona presei  | Codigo de a                                      | NSPECCIÓN ción      | Fecha                 | Lectura             |                   |              |             |                    |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión S DE PERSONA PRES re de la persona presei  | Codigo de a                                      | NSPECCIÓN ción      | Fecha                 | Lectura             |                   |              |             | SiNo               |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión DS DE PERSONA PRES Ore de la persona presei Propietario NÚMERO DE DOCUM Observaciones: | Codigo de a                                      | NSPECCIÓN ción      | Fecha                 | Lectura             |                   |              |             | SiNo               |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión OS DE PERSONA PRES ore de la persona preser Propletario  NÚMERO DE DOCUM               | Codigo de a                                      | NSPECCIÓN ción      | Fecha                 | Lectura             |                   |              |             | SiNo               |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión  S DE PERSONA PRES re de la persona preser Propletario  NÚMERO DE DOCUM                | Codigo de a                                      | NSPECCIÓN ción      | Fecha                 | Lectura             |                   |              |             | SiNo               |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión  S DE PERSONA PRES re de la persona preser Propletario  NÚMERO DE DOCUM                | Codigo de a                                      | NSPECCIÓN ción      | Fecha                 | Lectura             |                   |              |             | SiNo               |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión  S DE PERSONA PRES re de la persona preser Propletario  NÚMERO DE DOCUM                | Codigo de a                                      | NSPECCIÓN ción      | Fecha                 | Lectura             |                   |              |             | SiNo               |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión S DE PERSONA PRES re de la persona preser Propietario  NÚMERO DE DOCUM                 | Codigo de a                                      | NSPECCIÓN ción      | Fecha                 | Lectura             |                   |              |             | SiNo               |
| Actividad Cierre Reapertura Supervisión  S DE PERSONA PRES re de la persona preser Propletario  NÚMERO DE DOCUM                | Codigo de s<br>SENTE EN LA I<br>ste en la inspec | NSPECCIÓN<br>ción   | Fecha Inquilino       | Lectura             | Reside            |              | eclamante   | SiNo               |



Cañete

# Resolución de Gerencia General N° 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

## Anexo IV: Acta de Inspección Interna

|   |  |   |   |              | CÓD            | IGO DE RE | ECLAMO   |           |            |                    |
|---|--|---|---|--------------|----------------|-----------|----------|-----------|------------|--------------------|
| E SUMINISTRO<br>IBRE DEL RECI   |  | U REPRESENT                                   | TANTE                                     | ]            |                |           |          |           |            |                    |
| DANGE P   | Apellido P                                       | aterno  |   |              | Apellido Mate  | mo        |          | DX FIRE   | Nombre     | es                 |
| IERO DE DOCU  |  |   | LE. CD                                    |              |                |           | 7        |           |            |                    |
|   |  |   | , ac, o,                                  |              |                |           |          |           |            |                    |
| ÓN SOCIAL   |  |   |   |              |                |           |          |           |            |                    |
| OS REGISTRAL  |  |   |   |              |                |           |          |           |            |                    |
| UBICACION   | DEL PREDIO                                       |   |   |              |                |           |          |           |            |                    |
| 1.00  |  | ( Cal   | le, Jiron, Ave                            | enida)       | . A. D. B.     |           | Mary No. | N°        | A          | Az. Lote           |
| TIVE CO   | (Urbanizac                                       | ión, barrio)                                  |   |              | Prov           | incia     | 13200    | 4         | Distrit    | 0                  |
|   |  |   |   |              |                |           |          |           |            |                    |
|   | Medidor N°                                       | 0.  | - PP-1                                    | Diámetro     |                |           | Ultima   | lectura ( | fecha y re | gistro)            |
|   | IIDADES DE US                                    |   |   | Socia        | I Don          | néstico   | Comercia |           | Industrial | Estatal            |
|   | ones asociadas<br>espalda del pre                |   | en caso de ser                            | aplicable)   |                | - 4       |          |           |            |                    |
|   |  |   |   |              |                |           |          |           |            |                    |
| UALIZACIÓN DI   |  | DEL PREDIO                                    | llenar sólo si ha                         | y variación) |                |           |          |           |            |                    |
| UBICACIÓN   | DEL PREDIO                                       |   | 4-11-11-1                                 |              |                |           | T        |           |            |                    |
|   |  | ( Cal   | le, Jiron, Ave                            | onida)       |                |           |          | N°        | N          | 1z. Lote           |
| NEEDON)   | (Urbanizac                                       | ción, barrio)                                 |   |              | Prov           | incia     |          | 122 114   | Distrite   | 3                  |
| TIPO DE LIN   | IDADES DE US                                     | ÷0  |   | Soc          | Dom Com        | Ind E     | Est      |           |            |                    |
|   | ones asociadas                                   |   | Ocupadas                                  | 300          | DOM COM        | niu e     | -81      |           | ormal      | Sin abastecimiento |
|   |  |   |   |              |                |           |          | 147       |            |                    |
|   |  |   | Desocupadas                               |              |                |           |          | 140       |            |                    |
|   |  |   |   |              |                |           |          | 140       |            |                    |
| ALLE DE LA INS  | SPECCIÓN DE                                      | LAS INSTALAC                                  |   |              | IORES          |           |          | 140       |            |                    |
| Estado  | SPECCIÓN DE                                      | LAS INSTALAC                                  |   |              | IORES<br>Bidet | Grifo     | Ciste    |           | Tanque     | Piscina            |
|   |  | ,   | CIONES SANIT                              | ARIAS INTER  |                | Grifo     | Cister   |           |            | Piscina            |
| Estado<br>Con fuga<br>Reparado<br>Clausurado  |  | ,   | CIONES SANIT                              | ARIAS INTER  |                | Grifo     | Cister   |           |            | Pisdna             |
| Estado<br>Con fuga<br>Reparado  |  | ,   | CIONES SANIT                              | ARIAS INTER  |                | Grifo     | Ciste    |           |            | Piscina            |
| Estado<br>Con fuga<br>Reparado<br>Clausurado  | Inodoro  | ,   | CIONES SANIT                              | ARIAS INTER  |                | Grifo     | Cister   |           |            | Piscina            |
| Estado<br>Con fuga<br>Reparado<br>Clausurado<br>Totales   | Inodoro  | ,   | CIONES SANIT                              | ARIAS INTER  |                | Grifo     | Ciste    |           |            | Piscina            |
| Estado<br>Con fuga<br>Reparado<br>Clausurado<br>Totales   | Inodoro  | ,   | CIONES SANIT                              | ARIAS INTER  |                | Grifo     | Cister   |           |            | Piscina            |
| Estado<br>Con fuga<br>Reparado<br>Clausurado<br>Totales   | Inodoro  Ones :                                  | Lavado  | Ducha                                     | ARIAS INTER  |                | Grifo     | Cister   |           |            | Piscina            |
| Estado<br>Con fuga<br>Reparado<br>Clausurado<br>Totales<br>Observacio   | Inodoro  Ones :                                  | Lavado  | Ducha                                     | ARIAS INTER  |                | Grifo     |          |           | Tanque     | Piscina  No        |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales Observacio  | Inodoro  Ones :                                  | Lavado  | Ducha                                     | ARIAS INTER  |                | Grifo     |          | ma        | Tanque     |                    |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales  Observacio  OS DE PERSON Propietario                                       | Inodoro  Ones :  NA PRESENTE en la presente en l | Lavado  EN LA INSPECIÓN                       | Ducha  CCIÓN  Inquilino                   | ARIAS INTER  |                |           |          | ma        | Tanque     | iíNo               |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales  Observacio  OS DE PERSON Propietario  NÚMERO DE                            | Inodoro  Ones :  NA PRESENTE en presente en l    | E EN LA INSPECIÓN La inspección D DE IDENTIDA | Ducha  CCIÓN  Inquilino  AD (DNI, LE, CI) | ARIAS INTER  | Bidet          |           |          | ma        | Tanque     | iíNo               |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales  Observacio  OS DE PERSON Propietario  NÚMERO DE                            | Inodoro  Ones :  NA PRESENTE en presente en l    | E EN LA INSPECIÓN La inspección D DE IDENTIDA | Ducha  CCIÓN  Inquilino                   | ARIAS INTER  | Bidet          |           |          | ma        | Tanque     | iíNo               |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales  Observacio  OS DE PERSON Propietario  NÚMERO DE                            | Inodoro  Ones :  NA PRESENTE en presente en l    | E EN LA INSPECIÓN La inspección D DE IDENTIDA | Ducha  CCIÓN  Inquilino  AD (DNI, LE, CI) | ARIAS INTER  | Bidet          |           |          | ma        | Tanque     | iíNo               |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales  Observacio  OS DE PERSON Propietario  NÚMERO DE                            | Inodoro  Ones :  NA PRESENTE en presente en l    | E EN LA INSPECIÓN La inspección D DE IDENTIDA | Ducha  CCIÓN  Inquilino  AD (DNI, LE, CI) | ARIAS INTER  | Bidet          |           |          | ma        | Tanque     | iíNo               |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales  Observacio  OS DE PERSON Propietario  NÚMERO DE                            | Inodoro  Ones :  NA PRESENTE en presente en l    | E EN LA INSPECIÓN La inspección D DE IDENTIDA | Ducha  CCIÓN  Inquilino  AD (DNI, LE, CI) | ARIAS INTER  | Bidet          |           |          | ma        | Tanque     | iíNo               |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales  Observacio  OS DE PERSON Propietario  NÚMERO DE                            | Inodoro  Ones :  NA PRESENTE en presente en l    | E EN LA INSPECIÓN La inspección D DE IDENTIDA | Ducha  CCIÓN  Inquilino  AD (DNI, LE, CI) | ARIAS INTER  | Bidet          |           |          | ma        | Tanque     | iíNo               |
| Estado Con fuga Reparado Clausurado Totales  Observació Dos DE PERSOn bre de la person Propletario NÚMERO DE Observació | Incoord  Ones:  NA PRESENTE  The presente en     | E EN LA INSPECIÓN DE IDENTIDA                 | Ducha  CCIÓN  Inquilino  AD (DNI, LE, CI) | ARIAS INTER  | Bidet          |           |          | Reclamar  | Tanque S   | iíNo               |



# Resolución de Gerencia General Nº 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001

#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

## Anexo V: Acta de Conciliación

| NOMBRE DEL RECLAMANTE O SU   | The Control of Parties                      |   |
|--|---|---|
| Apellido Paterno   | Apellido Materno                            | Nombres                                       |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDE   | NTIDAD (DNI, LE, CI)                        |   |
| RAZÓN SOCIAL   |   |   |
| RAZON SOCIAL   |   |   |
|  |   |   |
| NOMBRE DEL REPRESENTANTE (   | DE LA EPS                                   |   |
| Apellido Paterno   | Apellido Materno                            | Nombres                                       |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDE   | NTIDAD (DNI, LE, CI)                        |   |
| FACULTADO POR: (documento, car   | go, etc. según el caso)                     |   |
|  |   |   |
| Hora de Inicio   | Hora de                                     | Término                                       |
|  |   |   |
| ATERIA DEL RECLAMO   |   |   |
| N° Tipo de recl  | amo*  | Descripción del reclamo                       |
|  |   | incumplimiento de la EPS, etc, según el caso) |
|  |   |   |
|  |   |   |
| * Puerten colocuren los numerales indicado   | s como "Tipo de Reclamo" en el Formalo N° 1 |   |
| , assert octobal so los nomorales algregaç   |   |   |
| PROPUESTA DE LA EPS  |   |   |
|  |   |   |
| PROPUESTA DE LA EPS  |   |   |
| PROPUESTA DE LA EPS  |   |   |
| PROPUESTA DE LA EPS  |   |   |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  |   |   |
| PROPUESTA DE LA EPS  |   | DE DESACUERDO                                 |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  |   | DE DESACUERDO                                 |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  |   | DE DESACUERDO                                 |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  |   | DE DESACUERDO                                 |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  |   | DE DESACUERDO                                 |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  SUBSISTE EL RECLAMO?  | PUNTOS C                                    | SI NO F                                       |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  SUBSISTE EL RECLAMO?  | PUNTOS C                                    | SI NO F                                       |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  SUBSISTE EL RECLAMO?  i el Reclamante marca la casilla                                | PUNTOS D                                    | SI NO F                                       |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  SUBSISTE EL RECLAMO?  I el Reclamante marca la casilla  xpresadas en el presente docu | PUNTOS D                                    | SI NO F                                       |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  SUBSISTE EL RECLAMO?  I el Reclamante marca la casilla  xpresadas en el presente docu | PUNTOS D                                    | SI NO F                                       |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  SUBSISTE EL RECLAMO?  I el Reclamante marca la casilla  xpresadas en el presente docu | PUNTOS D                                    | SI NO F                                       |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  SUBSISTE EL RECLAMO?  I el Reclamante marca la casilla  xpresadas en el presente docu | PUNTOS D                                    | SI NO F                                       |
| PROPUESTA DE LA EPS  PROPUESTA DEL RECLAMANTE  UNTOS DE ACUERDO  SUBSISTE EL RECLAMO?  I el Reclamante marca la casilla  xpresadas en el presente docu | PUNTOS D                                    | SI NO F                                       |

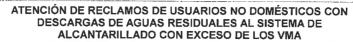
NCIA COM



añete

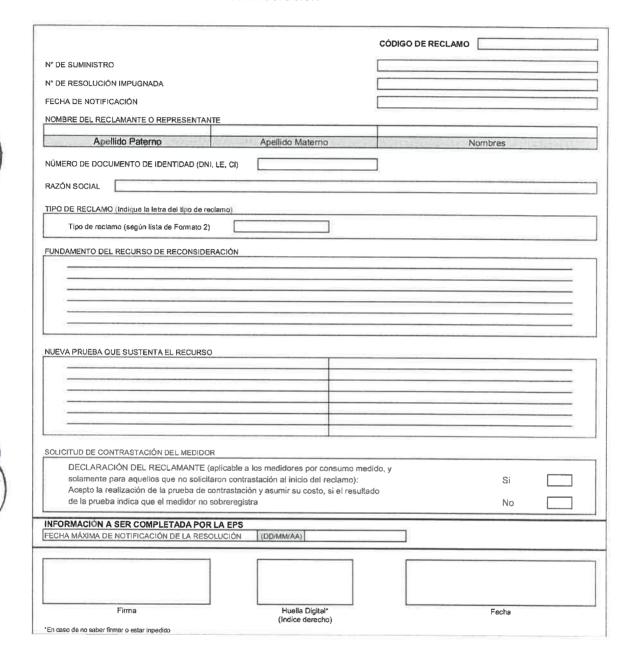
# Resolución de Gerencia General N° 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001



FECHA: 05/02/2020

## Anexo VI: Recurso de Reconsideración





# Resolución de Gerencia General N° 023- 2020-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A.

Versión N° 001



#### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

## Anexo VII: Recurso de Apelación

| N° DE SUMINISTRO  |                  |         |
|---|------------------|---------|
| N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA  |                  |         |
| FECHA DE NOTIFICACIÓN   |                  |         |
| NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESEN  | TANTE            | 7       |
| Apellido Paterno  | Apellido Materno | Nambres |
| NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (  | (DNI, LE, CI)    |         |
| RAZÓN SOCIAL  |                  |         |
| TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo d  | de rectamo)      |         |
| Tipo de reclamo (ver lista de Formato 2)  |                  |         |
|   |                  |         |
| PRUEBA QUE SE ADJUNTAN  |                  |         |
| PRUEBA QUE SE ADJUNTAN  INFORMACIÓN A SER COMPLETADA P FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA R |                  |         |



Versión N° 001

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS NO DOMÉSTICOS CON DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO CON EXCESO DE LOS VMA

FECHA: 05/02/2020

## Anexo VIII: Flujograma de Atención de Reclamos

