

FORMATO 1

Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales

		CÓDIGO DE SOLICITUD N°		
N° DE SUMINISTRO				
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/)				
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA	HORA	
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE				
Apellido Paterno		Apellido Paterno		Nombres
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)				
RAZÓN SOCIAL				
DATOS DEL SOLICITANTE				
(Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.	Lote
(Urbanización, barrio)		Distrito		Provincia
Teléfono		Correo electrónico (obligatorio para solicitud via web)		
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD				
Tipo de problema				
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO				
PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN				
A	Problemas relativos al acceso al servicio			
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido			
2	Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.			
3	No se admite a trámite la solicitud			
4	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			
7	Empresa Prestadora no emite informe de factibilidad dentro del plazo			
B	Problemas relativos a la micromedición			
1	El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento solicita a la Empresa Prestadora su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la Empresa Prestadora no realiza la instalación en el plazo establecido.			
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.			
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario			
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, verificación posterior o reposición			
5	Empresa Prestadora instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario el resultado de la verificación inicial			
C	Problemas relativos a cortes indebidos			
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.			
2	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.			
PROBLEMAS OPERACIONALES				
A	Filtraciones			
	Filtración de agua externas hacia el predio			
B	Problemas en el servicio de agua potable			
1	Fugas en conexión domiciliaria			
2	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria			
3	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable			
4	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo			
C	Problemas en el servicio de alcantarillado			
1	Atoro en conexión de alcantarillado			
2	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria			
3	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo			
4	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable			
NOTA: Lista de problemas es referencial				
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE				
Mediante el presente, yo identificado con DNI N° declaro estar conforme con la solución de la Empresa Prestadora				
..... al problema presentado, descrito en la presente solicitud.				

(Texto según el Formato 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)



FORMATO 2
Presentación del Reclamo

CÓDIGO DE RECLAMO N°		<input style="width: 100%;" type="text"/>					
N° DE SUMINISTRO	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Teléfono	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE							
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
<small>Apellido Paterno</small>	<small>Apellido Materno</small>	<small>Nombres</small>					
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		<input style="width: 100%;" type="text"/>					
RAZÓN SOCIAL <input style="width: 100%;" type="text"/>							
UBICACIÓN DEL PREDIO							
<input style="width: 100%;" type="text"/>							
<small>(Calle, Jiron, Avenida)</small>		<small>N°</small>	<small>Mz.</small>				
<small>(Urbanización, barrio)</small>	<small>Provincia</small>	<small>Distrito</small>					
DOMICILIO PROCESAL							
<input style="width: 100%;" type="text"/>							
<small>(Calle, Jiron, Avenida)</small>		<small>N°</small>	<small>Mz.</small>				
<small>(Urbanización, barrio)</small>	<small>Provincia</small>	<small>Distrito</small>					
<small>Código Postal</small>	<small>Teléfono / Celular</small>	<small>Correo electrónico</small>					
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal):							
Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento de reclamo se realicen en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa.			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><small>SI</small></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><small>NO</small></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<small>SI</small>	<input type="checkbox"/>	<small>NO</small>	<input type="checkbox"/>
<small>SI</small>	<input type="checkbox"/>						
<small>NO</small>	<input type="checkbox"/>						
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)							
Tipo de reclamo (ver lista en reverso)		<input style="width: 100%;" type="text"/>					
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)							
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>							
SUCURSAL / ZONAL		<input style="width: 100%;" type="text"/>					
ATENDIDO POR		<small>FIRMA</small>	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)							
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>							
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS							
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
LA EMPRESA PRESTADORA ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA		<small>SI</small>	<input type="checkbox"/>				
		<small>NO</small>	<input type="checkbox"/>				
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido)							
Solicito la realización de prueba de verificación posterior y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobrerregistra.			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><small>SI</small></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><small>NO</small></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<small>SI</small>	<input type="checkbox"/>	<small>NO</small>	<input type="checkbox"/>
<small>SI</small>	<input type="checkbox"/>						
<small>NO</small>	<input type="checkbox"/>						
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EMPRESA PRESTADORA							
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA	HORA	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN		(DD/MM/AA)	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>					
<small>Firma del reclamante</small>	<small>Huella digital* (Índice derecho)</small>	<small>Fecha</small>					

* En caso de no saber firmar o estar impedido, bastará con la huella digital.