



Resolución de Gerencia General

N° 015-2026-UE002SST/GG

Tumbes, 06 de febrero de 2026

VISTO: El Informe N° 0045-2026-UE002SST-GCOM de la Gerencia Comercial y el Informe N° 018-2026-UESST-GC/OATC de la Jefatura de la Unidad de Atención al Cliente; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Vigésima Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 001-2025-VIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Universal del Servicio de Agua Potable y Saneamiento, establece que ante la terminación de contratos de Asociación Público Privada, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento directa o indirectamente, a través de otro prestador, asume la prestación total de los servicios de saneamiento de manera provisional, hasta que los responsables de la prestación otorguen la explotación a otro prestador de servicios de saneamiento;

Que, en el marco de la norma antes citada, mediante la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, se resuelve: i) declarar la caducidad del Contrato de Concesión por el incumplimiento grave de las obligaciones del Concesionario, consistente en la falta de renovación o reconstitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de Concesión; ii) el OTASS asume la prestación total de los servicios de saneamiento de manera provisional y excepcional en el ámbito del Contrato de Concesión;

Que, para la prestación de los servicios de saneamiento, mediante la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS/DE el OTASS crea la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, en el Pliego 207 OTASS, iniciando sus operaciones en las provincias de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar a partir del 1 de diciembre del 2018;

Que, de acuerdo al Manual de Gestión Operativa de la Unidad Ejecutora 002 Servicio de Saneamiento Tumbes, aprobado Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2025-OTASS-PE, el gerente general es el máximo órgano de gestión administrativa de la referida unidad ejecutora (...);

Que, el artículo 29 de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2025-OTASS-PE, preceptúa que la Gerencia Comercial es el órgano de línea responsable de dirigir, planificar, y supervisar la gestión y operación a nivel institucional de los procesos comerciales como la medición de consumos, facturación, cobranza, catastro comercial, atención al cliente y promoción comercial de la UE002SST;

Que, mediante Informe N° 0045-2026-UE002SST-GCOM Gerencia Comercial sobre la base del Informe N° 018-2026-UESST-GC/OATC de la Jefatura de la Unidad de Atención al Cliente de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes precisa, que con Resolución de Gerencia General N° 046-2019-UESST/GG, se aprueba la Directiva N° 007-2019-UESST/GG denominada "Procedimiento para la atención de reclamos en la etapa de conciliación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de



1679000 2700700
1679000 2700700
1679000 2700700



Resolución de Gerencia General

Saneamiento Tumbes” de fecha 09.08.2019, directiva que se mantuvo vigente hasta la fecha. La nueva directiva “Facilidades de pago para la recuperación de cartera morosa de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes”, que permite el financiamiento de deuda tendrá un plazo de vigencia de un (1) año y regirá desde el día siguiente de su publicación;

Que, asimismo refiere que la directiva antes citada, contiene base legal que ha sido derogada por lo que debe ser actualizada. En ese sentido, resulta necesario aprobar una nueva directiva denominada “Normas para la atención de reclamos comerciales relativos a la facturación en etapa de conciliación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes”, la misma que debe ser aprobada mediante acto resolutivo de la Gerencia General, y dejar sin efecto las existentes;

Que, en ese sentido y estando a lo informado por los documentos de vistos, y enmarcado en la mejora de la gestión comercial, esta Gerencia considera necesario expedir el acto resolutivo que aprueba nueva directiva denominada “Normas para la atención de reclamos comerciales relativos a la facturación en etapa de conciliación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes”;

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

De conformidad el Decreto Supremo N° 001-2025-VIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Universal del Servicio de Agua Potable y Saneamiento, la Resolución Ministerial N° 374-2018-VIVIENDA, la Resolución Directoral N° 095-2018-OTASS/DE que crea la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2025-OTASS-PE que aprueba el Manual de Gestión Operativa;

SE RESUELVE:

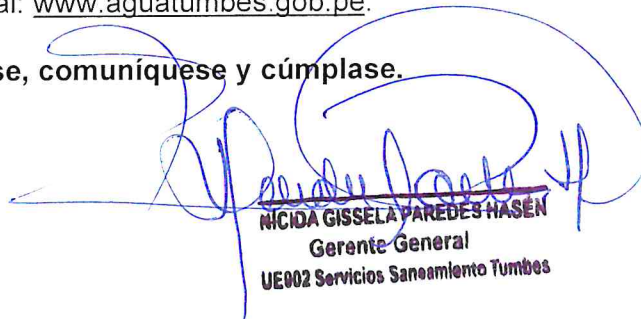
Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 005-2026-UE002SST/GG denominada “Normas para la atención de reclamos comerciales relativos a la facturación en etapa de conciliación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes”, que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 046-2019-UESST/GG, se aprueba la Directiva N° 007-2019-UESST/GG denominada “Procedimiento para la atención de reclamos en la etapa de conciliación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes”.

Artículo 3.- La Gerencia de Comercial, a través de sus jefaturas son responsables de cumplir con lo dispuesto en el artículo 1 de la presente resolución, en el marco de sus competencias, para lo cual debe ser comunicado con el contenido de la presente resolución.

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución y el anexo en el Portal Institucional: www.aguatumbes.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

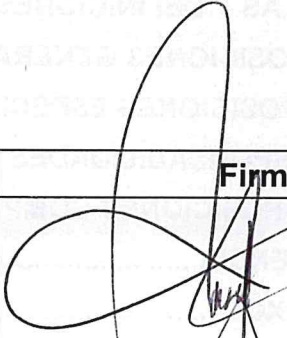

NICIDA GISSELA PAREDES HASÉN
Gerente General
UE002 Servicios Saneamiento Tumbes



	UNIDAD EJECUTORA 002: SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES AGUA TUMBES	RGG N° 005-2026- UE002SST/GG	
		Fecha: 06/02/2026	

Tipo de documento normativo	Código de documento normativo	Versión N°	Total de páginas
DIRECTIVA	DIR N°005-2026- UE002SST/GC	01	19

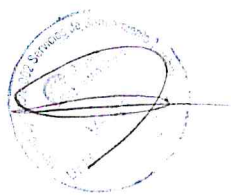
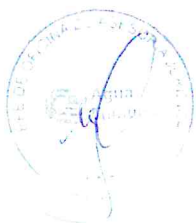
**NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA
FACTURACIÓN EN ETAPA DE CONCILIACIÓN – UNIDAD EJECUTORA 002:
SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES**

Etapa / Responsable	Firma
Elaborado por: Lic. Leonel Hernán Ortiz Peña Cargo: Jefe de Oficina de Atención al Cliente	
Revisado por: Ing. Juan Manuel Vidal Vereau Cargo: Gerente Comercial	
Revisado por: Abog. Esaú Alejos Liñán Cargo: Gerente de Asesoría Jurídica	

	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

INDICE

I.OBJETIVO.....	3
II.ALCANCE.....	3
III.BASE NORMATIVA.....	3
IV.SIGLAS Y DEFINICIONES DE TÉRMINOS	3
V.DISPOSICIONES GENERALES	7
VI.DISPOSICIONES ESPECIFICAS	10
VII. RESPONSABILIDADES	17
VIII.DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	17
IX. VIGENCIA.....	18
X. ANEXOS	18



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos correspondientes, para dar celeridad a la atención de reclamos comerciales relativos a la facturación 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 empresa-cliente/usuario, sin afectar el proceso de facturación normal de los servicios.

II. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación obligatoria por todas las unidades de organización que conforman la UNIDAD EJECUTORA

III. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo 001-2025-Vivienda, aprueban el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 1280, referente a la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento
- Decreto Legislativo N° 1280 que prueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-2024-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.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, y sus Modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 32262 Ley que Protege a los Usuarios ante Cobros Excesivos en el Suministro de Agua Potable.
- Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento – TRASS 2020, aprobado con Resolución N° 001-2020-SUNASS/TRASS/LINEAMIENTOS.

IV. SIGLAS Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

4.1. Siglas

Para efecto de la presente Directiva, se emplean las siguientes siglas:

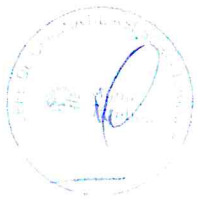


	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

- i) **DN:** Documento Normativo.
- ii) **UNIDAD EJECUTORA:** Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes.
- iii) **SUNASS:** Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- iv) **GG:** Gerencia General
- v) **GC:** Gerencia Comercial
- vi) **GO:** Gerencia de Operaciones
- vii) **OAT:** Oficina de Atención al Cliente
- viii) **OP:** Órgano Proponente.

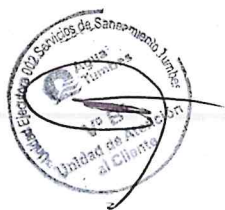
4.2. Definiciones de Términos

- i) **Alcance:** Establece el ámbito de aplicación de la Directiva, comprende la competencia funcional de las unidades orgánicas de la UNIDAD EJECUTORA.
- ii) **Documento Normativo:** Documento de cumplimiento obligatorio, que tiene por finalidad establecer disposiciones, criterios, parámetros, obligaciones e instrucciones emitidas por la UNIDAD EJECUTORA, cuyo propósito es dirigir y orientar la actuación de los(as) servidores(as) respecto a aspectos funcionales, técnicos y/o administrativos, con criterios estandarizados. Es la versión aprobada y oficializada mediante un acto resolutivo.
- iii) **Unidades Orgánicas:** Instancia de la estructura organizacional de la UNIDAD EJECUTORA.
- iv) **Carta:** Documento que da respuesta al requerimiento del usuario.
- v) **Centros de Atención:** Son las oficinas comerciales (agencias) ubicadas en distintos puntos del ámbito jurisdiccional de la Institución, en las que se atiende a los usuarios en forma personalizada.
- vi) **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.
- vii) **Conciliación:** Opinión en la cual se ofrece una alternativa de solución al usuario a fin de poder concluir con el reclamo. Es facultativa para los reclamos comerciales no relativos a la facturación y operativos. El resultado de la conciliación puede ser total, parcial o falta de acuerdo.
- viii) **Conexión múltiple:** Es la que cuenta con varias unidades de uso con diferente tarifa.



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

- ix) **Conexión multifamiliar:** Es la que cuenta con varias unidades de uso.
- x) **Desistimiento:** Renuncia formal del reclamante de continuar con el procedimiento de la acción y/o de la pretensión del reclamo.
- xi) **Documento de respuesta:** Documento mediante el cual se da atención al pedido del usuario reclamante, puede ser a través de carta, resolución u otros.
- xii) **Denuncia:** Es la acción que realiza el usuario ante la Institución para cuestionar la conducta o trato de un trabajador y se formaliza a través del Libro de Observaciones.
- xiii) **Fundado en parte:** Decisión que ampara parcialmente la pretensión recurrida.
- xiv) **Fundado:** Decisión que ampara totalmente la pretensión.
- xv) **Incremento de facturación desproporcionada:** Consumo que supera el 300% de su promedio histórico y es igual o mayor a dos asignaciones de consumos aplicados en 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.
- xvi) **Históricos:** Son los registros de lecturas, facturación, pagos, reclamos, ordenes de servicios de un periodo determinado que se obtiene del sistema de gestión comercial.
- xvii) **Inspección:** Puede ser interna cuando se realiza dentro del predio y externa cuando se realiza fuera del predio.
- xviii) **Informe de Control Operacional:** Refleja las incidencias ocurridas en el periodo observado; es emitido por Gerencia de Operaciones de agua Potable correspondiente.
- xix) **Informe Rectificación por Deficiencias en el Proceso:** Documento que sustenta el motivo por el cual el reclamo es declarado fundado, identificando las deficiencias encontradas en los procesos internos.
- xx) **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.



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

- xxi) **Infundado:** Decisión que desestima la pretensión recurrida.
- xxii) **Inadmisibile:** Se declara cuando no se cumple con un requisito de formalidad para admitir el reclamo otorgándose al reclamante un plazo determinado para la subsanación.
- xxiii) **Facturación Atípica:** Consumo que refleja el exceso del promedio histórico según parámetros establecidos.
- xxiv) **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.
- xxv) **Improcedente:** Es aquello que rechaza porque no se ajusta a derecho, se plantea de manera deficiente e inoportuna. Pueden presentarse los siguientes casos:
1. Cuando se exceden puntos establecido para reclamar o impugnar.
 2. Cuando fue materia de un pronunciamiento anterior.
 3. Cuando las partes arribaron a un acuerdo
 4. Hubo desistimiento que puso el proceso administrativo.
- xxvi) **Nota de crédito:** documento cobrable generado por la modificación realizada al recibo original.
- xxvii) **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.
- xxviii) **Orden:** Documento que sustenta y recoge las acciones realizadas en el campo, puede ser: Inspección, lectura, etc.
- xxix) **Poder Simple:** Autorización expresa del titular a una tercera persona para la realización de trámites específicos ante la UNIDAD EJECUTORA, se requiere firma legalizada notarialmente o con fedatario de la empresa.
- xxx) **Personal de Atención al cliente:** Es el trabajador de la empresa responsable de atender y orientar al usuario. Se encuentra ubicado en las áreas preparadas para tal función.
- xxxi) **Propietario:** Esta persona natural o jurídica propietaria del predio para el cual se solicita los servicios de agua y alcantarillado. Puede ser usuario del servicio.



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"	Versión: 01	

- xxxii) **Queja:** Se presenta en cualquier estado del trámite contra defectos de tramitación del reclamo y en especial los que supongan una paralización de los plazos establecidos para el proceso de atención de mismo.
- xxxiii) **Reclamo:** Acción mediante el cual el usuario manifiesta su disconformidad respecto al servicio prestado o facturación emitida por la Institución.
- xxxiv) **Requerimiento:** La diferencia de la solicitud de atención de problemas y del reclamo, en que el origen no está basado en un problema o deficiencia en la gestión.
- xxxv) **Representante:** Persona autorizada para que en representación del usuario gestione una petición.
- xxxvi) **Resolución:** Documento respuesta con el cual se resuelve el reclamo del usuario.
- xxxvii) **Solicitud de atención al problema:** Es aquella que se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o comerciales no relativo a la facturación.
- xxxviii) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que mantiene relación comercial con la Institución, es el que hace uso de los servicios de agua y alcantarillado. Puede ser el propietario.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 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.
- 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 el responsable lo debe realizar contando con el expediente del requerimiento del usuario, cumpliendo con las Directivas y Normas del 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.



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

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. Esta segunda reunión deberá programarse en el más breve plazo y hasta antes de la emisión de la resolución de primera instancia.

- e) Para toda conciliación se debe analizar el tipo de reclamo presentado por el usuario, para lo cual se contará con la información pertinente proporcionada por los responsables de 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 (usuario efectivo del servicio), 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 empresa, en el que conste en forma expresa la autorización para llevar a cabo la conciliación y toma de acuerdos
 - 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.
- 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 (antes de la fecha de conciliación).

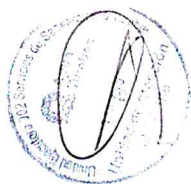
Así Tenemos:

➤ **INFORME DE CONTROL OPERACIONAL**

Refleja las incidencias ocurridas en el periodo materia de reclamo. Es emitido por la Gerencia de Operaciones, según corresponda.

➤ **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.



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

➤ **INFORME DE DETECCIÓN Y SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN POR INCONSISTENCIAS DEL PROCESO**

Documento que es emitido por el personal de Atención al Cliente y/o solución de reclamos, que sustenta el motivo por el cual el reclamo es declarado Fundado o Infundado 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 UNIDAD EJECUTORA, ofrece al menos una alternativa de solución al reclamo; así tenemos:

- Si la formula fuese aceptada, se levanta el Acta de Conciliación, finalizando el reclamo presentado en la que se deberá registrar:
 - Acuerdo adoptado
 - Forma de su cumplimiento (nota de crédito y fecha de pago del nuevo importe a pagar)
 - Derechos y obligaciones de ambas partes.
 - Dejar constancia de los acuerdos adoptados en el Acta de Conciliación de Acuerdo entre las Partes, siendo enfáticos en señalar textualmente que “se pone fin a la controversia del reclamo detallando los meses reclamados, dándose por agotada la vía administrativa de reclamo”.
- Si la formula no fuese aceptada se levanta el Acta de Conciliación 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 de Conciliación los puntos acordados la forma de cumplimiento dejando constancia de la continuación del reclamo sobre los asuntos en los cuales subsiste la controversia.

l) En el supuesto de que no asista el reclamante a la audiencia, se levantará el Acta de Conciliación la Inasistencia dejando constancia de lo sucedido y el procedimiento de reclamo continuará su trámite normal, Sin perjuicio de lo expuesto, el usuario y la Empresa Prestadora podrán llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento, concluyendo así éste (art. 12 del Reglamento de Reclamos Comerciales).

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



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"	Versión: 01	

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

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

6.2 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 lectorista, difiere con la lectura registrada realmente por el medidor. Todos estos casos son atribuibles a la Empresa, lo cual será materia de corrección inmediata.

SOLUCIÓN:

Se corregirá el volumen facturado teniendo en cuenta el promedio de 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 lectorista 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 Empresa, 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 de consumo diario proveniente de la diferencia de la lectura tomada en la inspección y la última lectura válida, o en su defecto el promedio de mínimo dos o máximo seis últimas lecturas válidas anteriores a la facturación reclamada, registradas en el histórico de lecturas.

- 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 Empresa, 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 el volumen a facturar.




	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"	Versión: 01	

Quando no hay continuidad en la medición, se procede a corregir el volumen facturado, aplicando el promedio de las seis (06) ultima lecturas validas, o el asignado en caso de no contar con el promedio, tal como lo dispone el artículo 93° de la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

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 Empresa, 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 validas tal como lo dispone el artículo 93° de la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

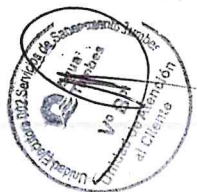
- d.2. **Con medidor no leído.** Se produce cuando se viene facturando consumo intermedio o asignado en una o más facturaciones y luego se facturan las lecturas acumuladas.

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 si el lecturista 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.



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

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 caja 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 empresa, 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 o el asignado, en caso de no contar con el promedio, tal como lo dispone el artículo 93° de la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

- g) **Medidor no ubicado.** Producido por la sustracción del mismo (hurto) debidamente acreditado con copia de denuncia policial o retiro del 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 o el asignado, en caso de no contar con el promedio, según el Art. 93 de la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

- 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, la UNIDAD EJECUTORA, requerirá al usuario, a través de la Oficina de Atención al Cliente, que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de cinco



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"	Versión: 01	

(05) días calendario, computadas desde el día siguiente de la primera citación de negociación, comunicándole que en dicho plazo realizará la Empresa una nueva verificación.

De persistir la existencia de fugas, la UNIDAD EJECUTORA, mantendrá la facturación emitida.

De haberse reparado las fugas los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el **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 de 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, 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 formula 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 refacturar.

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)
ESTATAL	HASTA 30 M3	Cprom+50%(Crcl.-C.Prom)
COMERCIAL Y OTROS	HASTA 30 M3	Cprom+50%(Crcl.-C.Prom)



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"	Versión: 01	

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 a (02) dos veces su promedio histórico de consumo.

- 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:

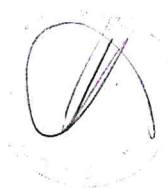
En virtud a los principios de celeridad, economía procesal y razonabilidad, se modifica el mes reclamado al promedio histórico, hasta dos (02) veces en el lapso de doce (12) meses. Se debe precisar que en este caso no se debe programar inspección en el predio materia del reclamo.

- k) **Facturación por Consumo Promedio o Consumo Asignado en Zonas Críticas de Servicio.** Es la facturación efectuada por las modalidades de consumo promedio o consumo asignado en zonas consideradas críticas por deficiencias en el abastecimiento del servicio de agua potable.

SOLUCIÓN:

Se plantea como propuesta de solución lo siguiente:

- K.1 En caso la Gerencia de Operaciones a través de su unidad correspondiente, ha cumplido con remitir el informe de interrupciones o ha informado una variación en el horario de servicio, se calculará el consumo proporcional entre las horas de servicio relacionadas al horario notificado el recibo sobre las horas de servicio efectivamente prestadas.





	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"	Versión: 01	

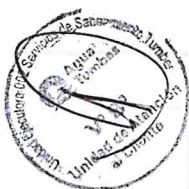
K.2 En caso no contar con el informe de interrupciones remitido por la Gerencia de Operaciones, se anulará el consumo total materia del reclamo dejando solo el cargo fijo.

6.3 Casos particulares que se presenta en la etapa de conciliación.

Para los casos que no estén contemplados en los acápites precedentes, se efectuará 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 verificación posterior del medidor se debe efectuar <u>de acuerdo al reglamento</u> . Modificar: Teniendo en cuenta la normatividad vigente.
CONSUMO PROMEDIO	Para este tipo de reclamo, la verificación posterior del medidor se debe efectuar <u>de acuerdo al reglamento</u> . Modificar: Teniendo en cuenta la normatividad vigente
ASIGNACIÓN DE CONSUMO	Modificar: 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. - Anulando el consumo asignado facturado por el servicio de agua y/o desagüe, según sea el caso, al no contar con el servicio.
TIPO DE TARIFA	Modificar: - 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 (CIIU). - Se tendrá que verificar el procedimiento correcto de notificación del usuario. De no cumplirse éste, se



 UNIDAD EJECUTORA TUMBES	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026- UE002SST/GG	
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"	Versión: 01	

	retornará la tarifa anterior en tanto se subsane la correcta aplicación.
CONCEPTOS EMITIDOS (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 coercitivas 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: Modificar: - Corrigiendo el cargo facturado, de acuerdo a lo que le corresponde en concordancia con la normatividad vigente.
CONSUMO ATRIBUIBLE A USUARIO ANTERIOR DE SUMINISTRO	- 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. - 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. - La SEDALORETOS.A., podrá iniciar las acciones legales, para la recuperación de la deuda pendiente, solo contra el responsable de la obligación.
CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADO	Modificar: - Anulando el volumen facturado por el servicio de agua y/o desagüe, según sea el caso, al no contar con el servicio. - 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 promedio de las seis (06) ultimas lecturas validas; o el asignado, en caso de no contar con el promedio del servicio de agua potable. - 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,

	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	"NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES"	Versión: 01	

	fuelle propia, etc.) el importe a facturar se calculará teniendo en cuenta tres aspectos: - De acuerdo al volumen de consumo medido de agua potable. - De acuerdo al volumen contratado de agua potable o determinándolo a través de un aforo. - De acuerdo al volumen asignado de agua potable de la localidad.
CONSUMO ATRIBUIBLE A OTRO SUMINISTRO (cruce de suministros)	- 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.

VII. RESPONSABILIDADES

7.1 Todos los servidores de la UNIDAD EJECUTORA; así como el personal contratado bajo cualquier modalidad, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en la presente Directiva.

7.2 El OP en el marco de sus funciones absuelve y/o canaliza las consultas técnicas sobre la implementación del documento normativo aprobado.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1 Para evitar la formalización de un reclamo, también es de aplicación los alcances o formalidades de la presente directiva.

8.2 Toda conciliación que termine con acuerdo total o parcial y que genere una nota de crédito, deberá ser puesto de conocimiento por el técnico de atención al Coordinador de Atención al Cliente o al jefe de la Oficina de Atención al Cliente o quien a su vez remitir el Informe de Rectificación por Deficiencias en el Proceso al Gerente Comercial (**Anexo 1**), para disponer los correctivos y acciones de mejora que correspondan.

8.3 Las áreas 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.

8.4 El jefe de la Oficina de Medición y Facturación supervisará las refacturaciones ejecutadas por el personal a su cargo, con el objeto de proponer acciones de



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

mejora progresiva en el marco de las normas y directivas vigentes, en los procesos de la gestión comercial.

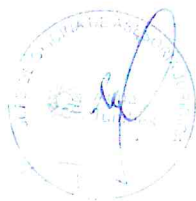
- 8.5 Si el recibo ha sido cancelado y aun así el usuario presentó reclamo y en aplicación a la presente directiva se declaró FUNDADA su pretensión, el exceso pagado se le compensará con las facturaciones posteriores, precisando que la compensación solo podrá solicitarse dentro de los doce (12) meses de haberse efectuado el pago.

IX. VIGENCIA

- 10.1 La presente directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante la correspondiente Resolución de Gerencia General y deberá ser publicada en la página web de la UNIDAD EJECUTORA (www.aguatumbes.gob.pe)

X. ANEXOS

- 10.1 Anexo N ° 01: Informe de rectificación de deficiencias.



	DIRECTIVA N° 005-2026-UE002SST/GG	RGG N° 015-2026-UE002SST/GG	
	“NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES”	Versión: 01	

ANEXO 1: INFORME DE RECTIFICACIÓN POR DEFICIENCIAS

1. Datos Generales del Suministro:

N° de Suministro	:	
Ubicación del Predio	:	
N° Reclamo	:	
Tipología de Reclamo	:	
Nombre del Reclamante	:	
Representante	:	
Facturaciones Reclamadas	:	
N° Unidades de Uso	:	
Tipo de facturación	:	

2. Antecedentes:

Ejemplo: No se ha cumplido con notificar correctamente al predio asignado al suministro 00151515 que se encuentra en reclamo por A1-CONSUMO PROMEDIO, al comprobarse que no se reinstalo medidor en el periodo facturado de 23-12-2024 al 22-01-2024, siendo recién instalado el medidor N°EA22328326 con fecha 01-02-2024. Asimismo, se aprecia que según el histórico de facturación que el 21-02-2024 tiene una lectura de 257 m3, y en la inspección del reclamo de fecha 02-03-2024 una lectura de 222 m3, evidenciándose un error en la toma de estado.

3. Conclusiones:

Ejemplo: De acuerdo a lo indicado en los antecedentes se concluye que en este caso no se cumplió con el proceso correcto de reinstalación de medidor: razón por la cual se procede a refacturar la emisión reclamada del mes de febrero 2024, en aplicación del Art. 102° modificado mediante Resolución N° 011-2007-SUNASS-CD, señala que Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado – previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación- por las siguientes razones: (i) para realizar la Verificación Posterior en laboratorio, (ii) por encontrarse dañado, (iii) por reemplazo, y (iv) por mantenimiento de medidores.

104.1 En los casos de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo, distintos al supuesto señalado en el numeral 104.3 del presente artículo, la empresa prestadora deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contados a partir de la constatación del hecho. En estos casos, la empresa prestadora podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros.

En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo. Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el periodo de un (01) año; correspondiendo para el mes de febrero 2024 el volumen de 143 m3 por el mes reclamado, al 50% del promedio obtenido de los meses de setiembre 2023 a febrero 2024;

Por lo tanto, corresponde rectificar el consumo del mes reclamado de acuerdo a los procesos normativos al encontrarse deficiencias en la instalación del medidor oportunamente, no existir denuncia de robo del medidor por parte de la empresa, ni sustento del retiro del medidor hasta la emisión (06-02-2024) del aviso de cobranza".

Montos y volúmenes a rectificar:

Mes	m3 original	Monto Soles	m3 Rectificar	Monto Soles	Diferencia
Febrero 2023	282 m3	1,635.35	143 m3	867.90	785.40

4. Identificación de Procesos Responsables

Durante el análisis del reclamo se identificó el incumplimiento de lo establecido en el artículo 102° de lo señalado en la Resolución del Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en relación a la instalación del medidor por reemplazo, recomendando se instale un medidor al predio, sobre la base de la norma establecida por SUNASS.

XXXXXXXXXXXXX Conciliador/Gestor/Ejecutivo de Solución de Reclamos UNIDAD EJECUTORA	XXXXXXXXXXXXX Jefe de la Oficina de Atención al Cliente UNIDAD EJECUTORA
--	---