

DIRECTIVA N° 009-2002-EPS ILO S.A.

**INSTRUCCIONES PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS
COMERCIALES PROCEDENTES**

I. OBJETIVO

Establecer las normas, criterios y procedimientos para la solución de los reclamos comerciales que sean procedentes.

II. FINALIDAD:

- Determinar los parámetros de refacturación que se deben tomar en cuenta para dar solución a los reclamos comerciales procedentes.
- Dinamizar los procesos para disminuir el índice de reclamos no atendidos.
- Garantizar una armoniosa relación entre la EPS ILO S.A y los usuarios, orientada a la prestación de un servicio de calidad.

III. ALCANCE:

El conocimiento y observancia de la presente directiva es de obligatorio cumplimiento por los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima (EPS ILO S.A.)

Su desconocimiento nunca podrá ser invocado como excusa para evitar la sanción correspondiente.

IV. BASE LEGAL Y NORMATIVA

Las normas y disposiciones legales que sustentan el presente Manual son las siguientes:

- a Ley N° 26338; Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- Decreto Supremo N° 09-95-PRES, Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento
- La Ley N° 27332; Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N°017-2001-PCM a PRUEBA EL Reglamento General de la SUNASS.
- Resolución de Consejo Directivo N° 033-2001-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- D.Leg. 716 Ley de Protección al Consumidor
- Estatuto Social de la EPS ILO S.A



V. TIPOLOGIA DE RECLAMOS

De conformidad a lo establecido en el Reglamento de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento, los reclamos comerciales, para ser mejor atendidos, se clasifican como se establece en el Cuadro N° 1, el cual considera, además, el código asignado por tipo de reclamo, el equipo al que se le deriva el reclamo para su trámite respectivo y el tiempo máximo con el que cada equipo cuenta para presentar el informe de campo y el análisis respectivo.

Cuadro N°1: Tipología de Reclamos

Reclamo	Código	Equipo	Tiempo(*)
Reclamo referidos al Consumo			
• Consumo Elevado	8001	Equipo Atención al Cliente	4 días
• Consumo Promedio	8002	Equipo de Procesos Comerciales	7 días
• Asignación de Consumo o Consumo Mínimo	8003	Equipo de Procesos Comerciales	8 días
Reclamo referidos al Catastro			
• Número de Unidades de Uso	8101	Equipo de Procesos Comerciales	7 días
• Tipo de Unidades de Uso	8102	Equipo de Procesos Equipo de Comerciales	8 días
• Confusión de Medidores	8103	Equipo de Procesos Comerciales	8 días
Reclamos referidos a la Cobranza			
• Cargos Emitidos	8201	Equipo de Atención al Cliente	4 días
• Pagos no Procesados	8202	Equipo de Cobranzas	4 días
• Recuperación de Consumos	8203	Equipo de Procesos Comerciales	4 días
• Servicio Cerrado con Emisión	8205	Equipo de Cobranzas	7 días
• Servicio de Agua y Alcantarillado Inexistente con Emisión	8206	Equipo de Cobranzas	8 días

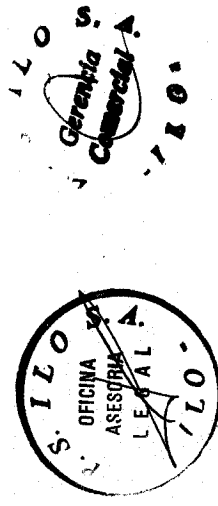
*El tiempo esta dado en días hábiles

VI. CRITERIOS PARA LA SOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS PROCEDENTE:

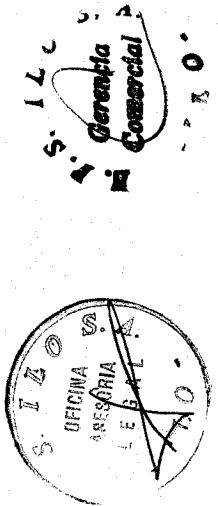
Para la solución de los reclamos previamente se definirán las causales de procedencia, las acciones inmediatas, complementarias y de campo que se deben realizar de acuerdo a los cuadros números 2, 3 y 4; debiendo darse cumplimiento a los criterios en ellos establecidos:



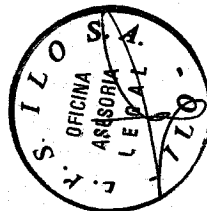
	<p>CONSUMO ELEVADO Cuando el usuario considera que este régimen de facturación no le es aplicable o que ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.</p>	<p>-Problemas en el sistema de abastecimiento (continuidad y presiones). -Fuga en caja de registro de agua (depósitos de medidor) -Medidor inoperativo -Lectura de campo errónea. -Lectura digitalizada errónea</p>	<p>-Inspección de Campo -Reparación de Campo. -Reparación de servicio. -Cambio o instalación de medidor operativo</p>	<p>-Recifitificación de volumen e Importes. -Recifitificación de volumen e Importes. -Recifitificación de volumen e Importes.</p>	<p>En caso de que proceda el reclamo se podrá aplicar las siguientes estrategias: -Un promedio de los 8 últimos consumos válidos.</p>
<p>8001</p>		<p>-Inspección de Campo (Control de Lectura) -Comparar tarjeta de control con reportes de lecturas. -Inspección de Campo (Control de Lectura)</p>	<p>-Recifitificación de volumen e Importes. -Recifitificación de volumen e Importes.</p>	<p>-Determinar mediante una simple operación matemática nuevo consumo en base a lectura obtenida en inspección de campo. -Corregir la lectura errada por la que realmente se obtuvo, registrada en el medidor de lectura y determinar el consumo por diferencia de lecturas. -Determinar mediante una simple operación matemática nuevo consumo en base a lectura obtenida en inspección de campo.</p>	<p>-Determinar mediante una simple operación matemática nuevo consumo en base a lectura obtenida en inspección de campo. -Evaluación de consumo de 15 días, proyectándolo a 30 días aplicando el resultado al mes reclamado en caso de instalarse medidor.(siempre que sea zona comercial) -Asignar un consumo fijo en base a Acuerdo de Partes (en caso de no instalarse medidor).</p>
<p>8002</p>	<p>CONSUMO PROMEDIO Cuando el usuario considera que este régimen de facturación no le es aplicable o que el monto facturado está mal calculado.</p>	<p>-Consión con medidor pero sin toma de lectura -Consión con medidor inoperativo o sin medidor.</p>	<p>-Inspección de campo. -Cambio y/o instalación de medidor -Control de Lectura</p>	<p>-Recifitificación de Volumen e Importes</p>	
<p>8003</p>	<p>ASIGNACIÓN DE CONSUMO O CONSUMO MÍNIMO Cuando el reclamante que siendo facturado por Asignación de Consumo considera que este régimen de facturación no le es aplicable o que el volumen facturado está por encima del valor que le corresponde.</p>	<p>-No hay vivienda. -Infraestructura de las instalaciones sanitarias inadecuadas. -Capacidad de almacenamiento de agua -Sin medidor</p>	<p>-Inspección de campo -Instalación de medidor</p>	<p>-Recifitificación de tarifas -Recifitificación de volumen e Importes</p>	<p>-Evaluación de consumo de 15 días, proyectándolo a 30 días aplicando el resultado al mes reclamado (Si cuenta con unidad de uso diferente al doméstico, continuidad y según zona) -Asignar dentro de la categoría la tarifa inmediata inferior entera</p>



En caso de que proceda el reclamo se podrá aplicar los siguientes criterios:				
8201	CARGOS EMITIDOS Es el reclamo en el que el usuario aduce habersele facturado indbidamente cargos o conceptos que no corresponden, como cobro por el medidor, servicios colaterales no prestados, entre otros.	-Cargo aplicado incorrectamente	-Revisión de cuenta corriente y solicitudes de conexión por conceptos. -Inspección de Campo	-Rectificación de importes -Anular y/o recalcular el cargo emitido en su facturación.
8202	PAGOS NO PROCESADOS Este tipo de reclamo se refiere al caso en que el usuario alega haber efectuado el pago del concepto que ha sido facturado.	-Cuando usuario presenta recibo cancelado	-Verificación de los talones de recibo. -Revisión de cuenta corriente -Verificación de sobranes.	-Ingreso del pago no procesado al sistema.
8203	RECUPERACIÓN DE CONSUMOS Este es el reclamo en que el usuario aduce que no corresponde que la empresa incluya en su facturación el cobro de consumos que la empresa no facturó en su oportunidad.	-Sin lectura mes (es) anterior(es) -Sin facturación mes(es) anterior(es)	-Revisión del histórico de lecturas -Revisión de cuenta corriente -Inspección de campo (Toma de lectura) -Revisión de cuenta corriente.	-Un promedio de los 6 últimos consumos válidos. -Calcular mediante una simple operación matemática nuevo consumo en base a nueva lectura obtenida en inspección de campo y facturar el recibo correspondiendo un importe individual acumulado:recuperación de consumo y facturación mes de reclamo.
8205	SERVICIO CERRADO CON EMISIÓN Cuando es la factura por consumo de agua y el usuario manifiesta que el servicio se encuentra cerrado.	-Error en digitación o informe de campo -Error al ejecutar la orden de corte -Servicio cerrado.	-Verificación de archivos de corte. -Inspección de campo	-Anulación de la facturación. -Actualización del estado de la conexión en el sistema.
8206	SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO INEXISTENTE CON EMISIÓN Cuando es la factura por consumo de agua y alcantarillado y no cuenta con conexión de estos servicios.	-No cuenta con conexión de agua ni desagüe	-Verificación de archivos de conexión. -Inspección de campo	-Anulación de la facturación de agua y/o alcantarillado.



En caso de que proceda el reclamo se podrá aplicar los siguientes criterios:					
8101	NÚMERO DE UNIDADES DE USO Cuando a juicio del usuario, la cantidad de unidades de uso asignadas en su aviso de cobranza, no son las que realmente cuenta la conexión domiciliaria.	-Predio posee menor cantidad de unidades de uso que las asignadas en el aviso de cobranza.	-Actualización base de datos. -Inspección de campo.	-Actualización catastral -Rectificación de la facturación.	-Ejecuta el cambio
8102	TIPOS DE UNIDADES DE USO Cuando a juicio del usuario el uso de agua que se le asigna a su servicio, no se ajusta al uso real del predio.	-Las unidades que posee el predio tienen otro tipo de uso que el asignado.	-Inspección de campo -Actualización base de datos	-Actualización catastral -Rectificación de la facturación.	-Ejecuta el cambio de categoría
8103	CONFUSIÓN DE MEDIDORES Cuando el usuario presume que la facturación es errada por estar el número de medidor equivocado o por confusión de medidores	-Comprobación de facturación errada. -Medidor instalado en predio diferente.	-Inspección de campo -Actualización base de datos	-Actualización catastral -Rectificación de la facturación.	-Refacturación mediante la aplicación de un promedio de los 6 últimos consumos válidos.

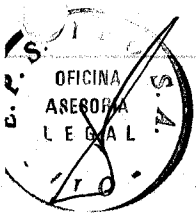


Gerencia Comercial

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

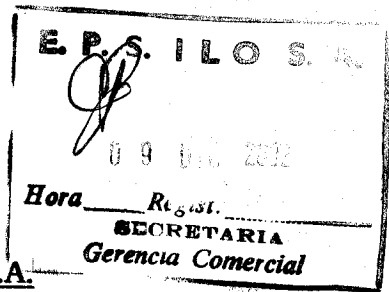
Para los reclamos procedentes por consumo elevado y consumo promedio el conciliador podrá aplicar cualquiera de los siguientes criterios complementarios.

- a. En el Acuerdo de Partes el conciliador podrá considerar el aplicar un consumo distinto al promedio siempre y cuando este sea mayor al promedio.
- b. El conciliador podrá utilizar la evaluación del consumo por 15 días, proyectándolo para 30 días aplicando el resultado al mes reclamado.
- c. En caso de zonas críticas por razones operativas; el conciliador podrá asignar un consumo fijo de acuerdo un informe técnico.
- d. En el caso de no existir seis diferencias de lecturas válidas inmediatamente anteriores, se tomaran las que existan sin incluir el mes o meses reclamados.



VIII. SUPERVISIÓN

La Gerencia Comercial deberá cumplir con la supervisión del adecuado y oportuno cumplimiento de esta directiva.



MEMORANDUM CIRC. No.100-2002-GG-EPS ILO S.A.

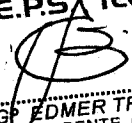
A : B. ING. ALBERTO JUAREZ ALFARO
 ING. ALEX AYON SARMIENTO
 SR. MIGUEL A. NUÑEZ DEL PRADO
 CPC. JOSE QUINONES A.

REFER. : RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 074-02-GG-EPS ILO S.A.

FECHA : ILO, 06 de Diciembre del 2,002

Adjunto al presente remito a Ud. original de la Resolución que se indica en la referencia, mediante la cual se aprueba la Directiva N° 009-2002-EPS ILO S.A. "Instrucciones para la solución de reclamos comerciales procedentes", la misma que se adjunta al presente, para su conocimiento y **cumplimiento**.

Atentamente,

E.P.S. ILO S.A.

 INGE. EDMER TRUJILLO MORI
 GERENTE GENERAL

Cc. Arch.
 ETM/sha.



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 074-02-GG-EPS ILO S.A.

Ilo, 15 de Noviembre del 2002

VISTO: El Memorandum N° 374-2002-GG-EPS ILO S.A., mediante el cual Gerencia General dispone proyectar Resolución aprobando la Directiva N° 007-2002-EPS ILO S.A. "INSTRUCCIONES PARA LA SOLUCION DE RECLAMOS COMERCIALES PROCEDENTES"; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N° 096-2002-GC-EPS ILO S.A., Gerencia Comercial remite el Proyecto de Directiva "INSTRUCCIONES PARA LA SOLUCION DE RECLAMOS COMERCIALES PROCEDENTES", para su revisión y aprobación;

Que, el Subcapítulo Tercero del Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Sancamiento, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 033-2001-SUNASS-CD, se establece el procedimiento para resolver dichos reclamos mediante acuerdo entre las partes; a cuyo efecto es necesario unificar criterios, normas y procedimientos administrativos internos, por lo que la Gerencia Comercial ha elevado la Directiva "INSTRUCCIONES PARA LA SOLUCION DE RECLAMOS COMERCIALES PROCEDENTES", la misma que al ser evaluada y revisada por las Areas competentes, es procedente emitir Resolución de aprobación;

De conformidad a lo establecido en la Ley N° 26338; y en uso de las atribuciones conferidas en el Estatuto Social;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, la Directiva N° 009-2002-EPS ILO S.A. "INSTRUCCIONES PARA LA SOLUCION DE RECLAMOS COMERCIALES PROCEDENTES", la misma que con VIII items forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Gerencia Comercial, la implementación y cumplimiento de la Directiva que se aprueba con esta Resolución.

ARTICULO TERCERO.- Remitir copia de la presente Resolución a las Oficina de Control Interno, a la Gerencia Comercial y a la Gerencia de Administración y Finanzas para conocimiento y cumplimiento.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE



E.P.S. ILO S.A.

 ING. EDMER TRUJILLO MORA
 GERENTE GENERAL

*agua para siempre,
 vida para siempre*