

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

El *usuario* es responsable del cuidado de las instalaciones interior del predio, por lo que en caso de reclamos por exceso de consumo, la Empresa puede acreditar que la lectura es correcta y el medidor esta en perfecto estado. En este caso debe entenderse que el consumo ha sido efectuado por el usuario debido a la existencia de fugas o por el desperdicio del agua.

La utilización indebida del reclamo como un medio para no pagar puntualmente sus servicios solo causará PERJUICIOS al usuario, ya que se embalsará sus deudas pudiendo causar morosidad y cortes de servicios posteriores.

La falta de entrega del Recibo no suspende la obligación de pagar por la prestación de servicio en las fechas de vencimientos establecidas.

Permitir el acceso a la caja del medidor para la lectura de los medidores y las inspecciones de las instalaciones internas y externas.

No debe manipular la conexión domiciliaria, caja del medidor, o el medidor en si mismo

Es responsabilidad de los usuarios comunicar a la Empresa inmediatamente cuando en su vivienda se instale una actividad comercial (Restaurante, Hotel, Recreo, Colegio Particular, etc.), haya construcción o exista alguna fabrica y/o taller
Los recibos por pensión de agua potable y alcantarillado deben ser cancelados en las FECHAS ESTABLECIDAS

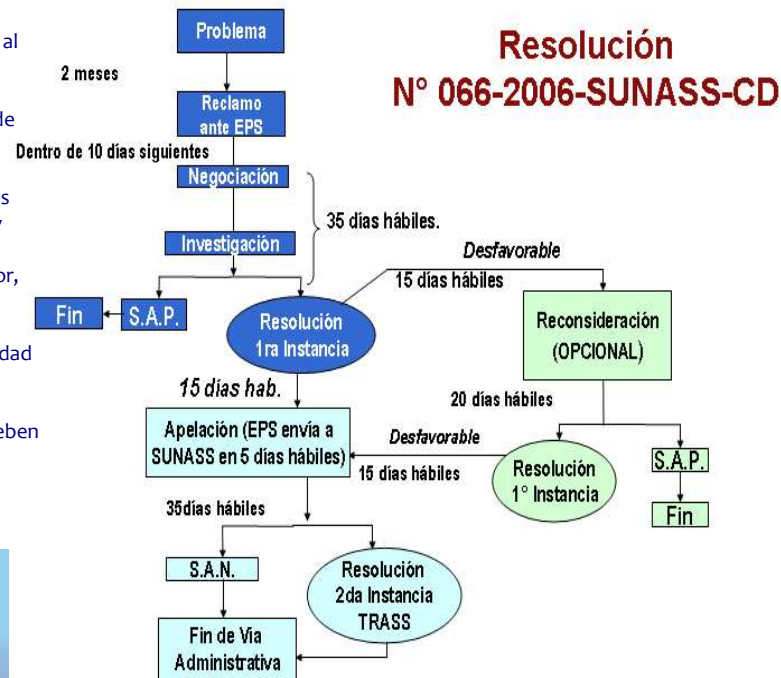


Equivalencia de las fugas al mes con Tarifa Domestica

Caño malogrado	20 m ³	S/. 17.74
Inodoro malogrado	150 m ³	S/. 173.86
Fuga en tanque de agua	300 m ³	S/. 354.00
Cisterna con válvula malograda	360 m ³	S/. 426.06

iii Sabes cuanto ahorrarías si tienes todas tus instalaciones internas en buen estado iii

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



“ AHORREMOS EL AGUA, NO LA DESPERDICIES ”
RECUERDA QUE ES UN BIEN ESCASO Y VALIOSO



“Por una Gestión Sostenible del agua”
SEDAM HUANCAYO S.A.

CARTILLA INFORMATIVA SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS
RCD N° 066-2006-SUNASS-CD Y SUS MODIFICATORIAS
(Vigente desde 02/01/2008)



!!! EL AGUA SE ACABA !!!
AYUDANOS A AHORRARLA CON UN CONSUMO RESPONSABLE
Te Recuerda SEDAM HYO S.A.

HUANCAYO — PERU



TRAMITE DEL RECLAMO

REQUISITOS DE PRESENTACIÓN

Los formatos para la presentación del reclamo serán entregados gratuitamente al usuario. Con la presentación formal del reclamo se inicia el plazo para resolver.

El reclamo puede ser presentado de dos formas:

Por escrito
Por teléfono (únicamente titular de conexión)

TIPOS DE RECLAMO

Reclamos Comerciales Relativos a la Facturación:

Reclamos referidos al Consumo: Exceso de consumo, asignación elevada.

Reclamos referidos a la Tarifa: categoría Tarifaria y número de Unidades de Uso.

Otros Conceptos Facturados: Colaterales, facturación sin servicio y otros

Reclamos Comerciales No Relativos a la Facturación:

Se presenta en caso SEDAM no atienda oportunamente los siguientes problemas:

No se da respuesta oportuna a la solicitud de nueva conexión. Demora en la instalación de conexión domiciliaria.

La reinstalación del medidor no se ha realizado oportunamente. El medidor se retira sin comunicar al usuario.

El corte del servicio se realiza sin causa justificada.

La rehabilitación del servicio se hace fuera del plazo establecido. Falta de entrega de recibo

Reclamos Operacional:

Se presenta en caso SEDAM no atienda oportunamente los siguientes problemas:

Filtraciones de agua externas hacia el predio.

Negativa a la reubicación de la conexión domiciliaria o

Ampliación de diámetro cuando esta sea técnicamente factible (agua potable o alcantarillado)

Atoro de conexión externa de Alcantarillado.

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 factibilidad positiva.

Reclamos relativos a la facturación: Dos (2) meses calendario de la fecha de vencimiento del recibo. Ampliación de reclamo: hasta 5 días hábiles posteriores a presentación.

Reclamos operacionales: Diez (10) días después de incumplido el plazo para la solución del problema.

Reclamos comerciales no relativos a la facturación: Dos (2) meses después de incumplido el plazo para la solución del problema.

ETAPA DE INVESTIGACION



En esta etapa la SEDAM adjunta todos los documentos necesarios para evaluar el reclamo.

Asimismo se realiza la **Inspección interna y externa al predio** la cual se informará al usuario 2 días antes de su realización. Los resultados de la inspección constarán en un **Acta** que debe firmar el usuario y el representante de SEDAM HYO. S.A.



Contrastación del medidor:

Solo se procede a la contrastación del medidor si la empresa acredita existencia de condiciones técnicas operacionales adecuadas para la lectura.

Asimismo no será necesaria la contrastación en caso que se encuentren fugas en las instalaciones del cliente.

En caso se proceda a la contrastación se comunicará al usuario el retiro del medidor dos días antes. Al retirarse el medidor se dejará constancia a través de un acta y se le notificará invitándolo al banco de medidores con la fecha y hora en que se realizará la prueba de su medidor.

En caso que usted presuma que el medidor está interiormente dañado, usted puede solicitar la verificación de los mecanismos internos del medidor, sin embargo este costo debe ser asumido por el reclamante.

En caso el usuario solicite medios de prueba adicionales a los que establece el reglamento, su realización quedará supeditada a la pertinencia y factibilidad técnica y, su costo, será asumido por el usuario.

Asimismo se le comunica que para el caso de reclamo por exceso de consumo usted tiene derecho a solicitar la contrastación del medidor bajo las siguientes condiciones:

- Presentación de una solicitud de contrastación eligiendo la entidad contrastadora (según la Información sobre contrastadoras autorizadas publicada en los paneles de Atención al Cliente de SEDAM HYO. S.A.



ETAPA DE CONCILIACION

Cuando presente su reclamo, SEDAM HYO. S.A. deberá citarlo a una reunión de conciliación que realizará a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que tengan la oportunidad de poner fin al problema. SEDAM HYO. S.A. deberá entregarle la cartilla informativa.

Asimismo, SEDAM HYO. S.A. deberá instruirlo sobre los resultados de las pruebas realizadas e informarles las causas de la mayor facturación de ser el caso, con el fin de que ambos puedan ofrecer formulas de solución. Los resultados de la reunión deberán figurar en el formato 4 - Acta de Reunión Conciliación, precisándose de ser el caso la forma de cumplimiento de los acuerdos.

En caso no asista a la reunión, o no lleguen a un acuerdo o solo lleguen a acuerdos parciales, el procedimiento continuará respecto de aquellos puntos sobre los cuales aun exista controversia.



RECURSOS QUE PUEDE PRESENTAR EL USUARIO

La EPS emitirá su Decisión a través de una resolución la cual será entregada al domicilio del cliente.

En caso que el reclamo se declare infundado, el Reclamante dentro de los 15 días hábiles siguientes podrá presentar:

Recurso de Reconsideración, que se sustentará en una nueva prueba, y será resuelto por la EPS en última instancia.

Recurso de Apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o cuestiones de puro derecho, será resuelto por el TRAS - SUNASS Lima en última instancia.