

APROBADO

Fecha 10 / 09 / 2019

Resolución G.O. N° 301

Folio N° 001

**DIRECTIVA N° 02-2019-GG-EPS SEDACUSCO S.A.**

**“DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION PARA ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES DE LA EPS SEDACUSCO S.A.”**

**1. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento y los criterios necesarios que permita la adecuada aplicación de la conciliación en los reclamos comerciales que los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. interpongan por conceptos diversos derivados del proceso de: medición de consumos, catastro comercial y facturación; durante la prestación de los servicios de agua y alcantarillado por parte de la Entidad.

**2. FINALIDAD**

Tener una gestión apropiada y rápida del reclamo comercial de un usuario, permitiendo a la Entidad y al cliente encontrar una solución justa, oportuna y acertada al reclamo que realice por conceptos diversos antes enunciados y que amerite el reclamo del usuario.

Establecer una vía expedita y eficaz para reducir los costos del procedimiento de reclamos a través de la conciliación.

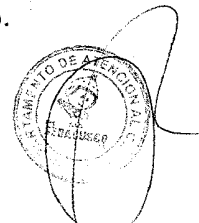
**3. BASE LEGAL**

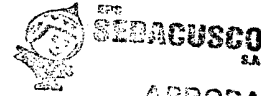
- Decreto Legislativo N° 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 19-2017-VIVIENDA.- Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.
- Resolución del Consejo Directivo Nro. 066-2007-SUNASS-CD, y sus modificatorias.
- Resolución del Consejo Directivo Nro. 088-2007-SUNASS-CD.
- Resolución del Consejo Directivo Nro. 064-2009-SUNASS-CD.
- Resolución del Consejo Directivo Nro. 004-2017-SUNASS-CD.
- Resolución del Consejo Directivo Nro. 011-2007-SUNASS-CD.
- Resolución del Consejo Directivo Nro. 061-2019-SUNASS-CD.

**4. ALCANCE**

La presente Directiva es de observancia y aplicación obligatoria para los funcionarios y servidores: Jefes de Departamento y Supervisores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A., cuando en el ejercicio de sus funciones, atribuciones y responsabilidades sugieran, autoricen o ejecuten una conciliación como procedimiento en la solución de un reclamo comercial para los usuarios de la entidad.

Los titulares de las conexiones, usuarios y solicitantes del servicio de saneamiento.





APROBADO

Fecha 10, 09, 2019

Resolución G.O. N.º 301

Folio N.º 002

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1. Definiciones

- a. **Conciliación:** Reunión en la cual se ofrece una alternativa de solución al usuario a fin de poder concluir el reclamo.
- b. **Acuerdo Total:** Acuerdo que pone fin al procedimiento en todos los puntos reclamados, tiene carácter ejecutorio.
- c. **Acuerdo Parcial:** Acuerdo que pone fin a uno o sólo a algunos puntos materia del reclamo.
- d. **Falta de Acuerdo:** Cuando no se aceptan las propuestas ofrecidas por las partes o cuando no se levanta Acta de Conciliación.
- e. **Acta:** Documento en el cual se describen las acciones realizadas y donde se deja constancia de las propuestas ofrecidas y acuerdos entre las partes.
- f. **Poder Especial:** Autorización expresa del titular de la conexión a una tercera persona para la realización de trámites específicos. Se requiere la autenticación de la firma con Notario Público o con fedatario de la Empresa.
- g. **Declaración Jurada:** Documento en el cual, el usuario deja constancia, bajo firma, de algún compromiso contraído con la Empresa.
- h. **Nota de Crédito:** Documento contable generado por la modificación (rebaja o anulación) realizado al recibo original.
- i. **Refacturación:** Acción de la realización de la nota de crédito

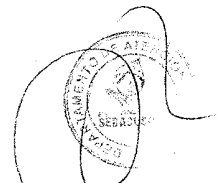
### 5.2. Criterios de Conciliación

Los criterios bajo los cuales se desarrolla el proceso de conciliación, serán los reclamos referidos al consumo, tarifa aplicada o a otros conceptos facturados, considerando el tipo de reclamo según lo previsto en la Resolución del Consejo Directivo Nro. 066-2007-SUNASS-CD, y sus modificatorias.

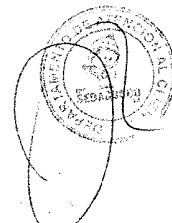
## 6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

**6.1. De la Citación y Documentación.-** En concordancia a lo dispuesto en el Art. 18 de Resolución del C.D. N.º 066-2006-SUNASS, la EPS citará al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior; para tal efecto, en la reunión la EPS entregará al usuario la cartilla informativa y copia de la documentación general y documentación adicional según el tipo de reclamo, que se señalan en el Anexo 3 de dicho reglamento.

**6.2. De la Gestión del Procedimiento de Conciliación.-** Según lo dispuesto en la Resolución del C.D. N.º 066-2006-SUNASS, Art. 12, establece que *“sin perjuicio de lo expuesto, el usuario y la EPS podrán llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento, concluyendo así éste.”* En ese sentido se establece que:



- En un primer escenario, en un proceso normal de inicio de reclamo por concepto de “alto consumo” se procederá a la inspección interna y externa del predio en la fecha determinada, y del resultado obtenido, el responsable de Conciliaciones propondrá ante el área responsable de Mediciones, los términos de conciliación, quien a su vez emitirá el visto bueno respectivo u otra propuesta alterna en el término de 24 horas; respuesta que será derivada al responsable de conciliaciones.
- En un segundo escenario, el personal de módulos de atención al cliente recepciona el reclamo de reconsideración o apelación, efectúa un previo y rápido análisis y si se diera las condiciones para una conciliación, deriva el reclamo a la Supervisión de Atención al Cliente, quien conjuntamente con el Jefe del Departamento de Atención al Cliente proceden a alcanzar una propuesta ante el área involucrada, la misma que debe ser refrendada por el respectivo Jefe de Departamento. Si el reclamo no reúne las condiciones para conciliar, este seguirá el proceso normal de reclamo.  
En casos “atípicos” que involucre muy altos consumos serán sometidos a consulta con la Gerencia Comercial.
- Es importante tener en cuenta que en el caso de altos consumos, un parámetro mínimo de conciliación es el promedio del volumen registrado en el histórico de consumos.
- El desarrollo de la conciliación seguirá el procedimiento siguiente:
  - i. Se verifica los datos del reclamante:
    - ✓ Si es el titular del reclamo, se realiza la reunión.
    - ✓ Si no es el titular del reclamo, deberá estar autorizado con carta poder especial legalizada o autenticado por funcionario competente de la Entidad.
    - ✓ De no concretarse ninguna de las opciones anteriores, se levanta el Acta como inasistencia y se continúa con el procedimiento.
  - ii. Se establece los lineamientos éticos y se informa de los dispositivos legales que amparan el acto administrativo.
  - iii. Se instruirá al reclamante sobre los resultados de las pruebas y/o evaluaciones realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso.
  - iv. Se ofrece al menos una alternativa de solución al reclamo:
    - ✓ Si el reclamante acepta, se pone fin al procedimiento,
    - ✓ Si el reclamante no acepta o el acuerdo es parcial, continúa el procedimiento sobre los puntos subsistentes.
  - v. Se deja constancia de los acuerdos adoptados en el Acta de Conciliación.
  - vi. De corresponder se procede a realizar la rectificación, anulación y/o modificación de los recibos reclamados, a través de refacturación o nota de crédito respectivo.



- vii. En caso de inasistencia del reclamante, se levanta el Acta a fin de continuar con el procedimiento de reclamo.
- El día de la conciliación, el responsable y el cliente suscribirán el Acta de Conciliación, según el formato N° 4 de la SUNASS, que permitirá la implementación de los acuerdos. Otorgándole un plazo de 48 horas (u otro plazo razonable) para su cancelación en efectivo o fraccionado. Caso contrario o negativa de pago se procederá al corte del servicio.
  - El convenio de fraccionamiento, será atendido por el Departamento de Gestión Comercial.

### 6.3. Obligaciones De la Gestión del Procedimiento de Conciliación

#### Son obligaciones de los responsables del Conciliación:

- a) Mantener actualizado el registro y archivo de los documentos.
- b) Realizar el seguimiento para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de la conciliación.

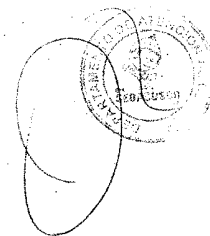
#### No podrán considerarse en un proceso de conciliación:

- a) No se procederá a conciliar con usuario cuya conexión de agua registre presencia de fuga intradomiciliaria visible o no visible no reparada.
- b) No se conciliará con cliente cuya conexión no se encuentre en reclamo.

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La responsabilidad del proceso de Conciliación es solidaria entre cada una de las áreas involucradas y de los respectivos Jefes y/o Supervisores involucrados.

Cusco, septiembre del 2019.





**EPS  
SEDACUSCO**  
S.A.

"Seda Curco. Protegiendo nuestro ambiente"

**RESOLUCIÓN N° 301-2019-GG-EPS. SEDACUSCO S.A.**

Cusco, 10 de setiembre de 2019.

**VISTO:**

El Informe N° 126-2019-GC-EPS.SEDACUSCO S.A., de la Gerencia Comercial, que alcanza el proyecto de la Directiva denominada: "**Directiva Para el Procedimiento de Conciliación para Atención de Reclamos Comerciales de la EPS. SEDACUSCO S.A.**", y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la EPS. SEDACUSCO S.A. tiene por objeto realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de su administración y responsabilidad, aplicando políticas de desarrollo, control, operación, mantenimiento, planificación, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras, supervisión, asesoría y asistencia técnica de conformidad al Decreto Legislativo N° 1280-2016-VIVIENDA, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento; y el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba su Reglamento; y su Estatuto Social;

Que, el Decreto Legislativo N° 1280-2016-VIVIENDA, en su Artículo N° 3°, declara de necesidad pública y de preferente interés nacional la gestión y la prestación de los servicios de saneamiento con el propósito de promover el acceso universal de la población a los servicios de saneamiento sostenibles y de calidad, proteger la salud y el ambiente, la cual comprende a todos los sistemas y procesos que integran los servicios de saneamiento, a la prestación de los mismos y ejecución de obras para su realización;

Que, la finalidad de la Presente Directiva, es de establecer el procedimiento y los criterios necesarios que permita la adecuada aplicación de la conciliación en los reclamos comerciales que los usuarios de la EPS.SEDACUSCO S.A., interpongan por conceptos diversos derivados del proceso de: medición de consumos, catastro comercial y facturación; durante la prestación de los servicios de agua y alcantarillado por parte de la Entidad;

Que, el objetivo es de establecer una vía expedita y eficaz para reducir los costos del procedimiento de reclamos a través de la conciliación entre el usuario y la entidad;

En uso de las facultades conferidas por el Estatuto Social, la Gerencia General dispone a la Oficina de Asesoría y Defensa Legal, a través del Informe del visto, la elaboración de la correspondiente resolución; y con el V° B° de la Gerencia de Comercial, Gerencia de Planeamiento, Gerencia de Administración y Finanzas, la visación de la Oficina de Asesoría y Defensa Legal;

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO 1°.- APROBAR**, la Directiva N° 002-2019-EPS.SEDACUSCO S.A., "**Directiva para el Procedimiento de Conciliación para Atención de Reclamos Comerciales de la EPS. SEDACUSCO S.A.**", que consta de veintidós (04) folios, debidamente numerados y que forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO 2°.- DISPONER**, su implementación, encomendando al Departamento de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial; de acuerdo a Ley.

**ARTICULO 3°.- DISPONER**, a la Gerencia Comercial su cumplimiento y seguimiento para la correcta aplicación de la Directiva materia de aprobación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

AHFB/JLZL/sgms.

C. c:  
 > G.A.F  
 > G.P.D  
 > G. C.  
 > O.C.I.  
 > G. General.



ING. ALVARO HORACIO FLORES BOZA  
GERENTE GENERAL (e)