

17 NOV 2014

RESOLUCIÓN N° 293-2014-GG-EPS. SEDACUSCO S.A. Folio 3282

Cusco, 11 de noviembre de 2014.

VISTO:

El Informe N° 380-2014-OP-EPS SEDACUSCO S.A., de la Oficina de Planeamiento de EPS SEDACUSCO S.A., que alcanza el proyecto de la Directiva denominado "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, financiación, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras, supervisión, asesoría y asistencia técnica de conformidad a la Ley General de Servicios de Saneamiento, aprobado por D. S. N° 023-2005 VIVIENDA, y el Estatuto Social. Asimismo, el Artículo 3° de la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338, declara a los servicios de saneamiento como de necesidad y utilidad pública y de preferente interés nacional, cuya finalidad es proteger la salud de la población y el ambiente;

Que, el objetivo principal es establecer el procedimiento que permita la adecuada implantación de conciliación en los reclamos comerciales que los clientes de la EPS SEDACUSCO S.A., Interpongan por concepto de facturación y cambio de tarifa por los servicios de agua y alcantarillado que presta la empresa;

Que, la finalidad es tener una gestión apropiada y rápida del reclamo comercial de un cliente permitiendo a la entidad y al cliente encontrar una solución justa, oportuna y acertada al reclamo que hiciera por concepto de una facturación considerada inadecuada por el cliente;

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 documento del visto, la elaboración de la correspondiente resolución; y con el V° B° de la Oficina de Planeamiento, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, la visación de la Oficina de Asesoría y Defensa Legal;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR, la Directiva N° 010-2014-EPS.SEDACUSCO S.A., "Procedimiento de Conciliación para Atención de Reclamos Comerciales de la EPS.SEDACUSCO S.A.", que consta de cuatro (04) folios, debidamente numerados y que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO 2°.- DISPONER, a la Gerencia de Comercial, la implementación y correcta aplicación de la presente Directiva.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

JLBS/JEFV/ymie.

C c
v C. C. I.
v O. Planeamiento
v G. A. F.
v G. Comercial
v G. General



**EPS
SEDACUSCO
S.A.**
ING. JOSE LUIS BECERRA SILVA
Gerente General

"DIRECTIVA N° 10-2014

"PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION PARA ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES DE LA EPS SEDACUSCO S.A."

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que permita la adecuada implantación de conciliación en los reclamos comerciales que los clientes de la EPS SEDACUSCO S.A. interpongan por concepto de facturación y cambio de tarifa por los servicios de agua y alcantarillado que presta la empresa.

2. FINALIDAD

Tener una gestión apropiada y rápida del reclamo comercial de un cliente permitiendo a la entidad y al cliente encontrar una solución justa, oportuna y acertada al reclamo que hiciera por concepto de una facturación considerada inadecuada por el cliente.

3. BASE LEGAL

- Ley General de Saneamiento 26338
- Resolución del Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y Documento de Análisis de Impacto Regulatorio
- Resolución del Consejo Directivo N°088-2007-SUNASS-CD
- Resolución del Consejo Directivo N°064-2009-SUNASS-CD

4. ALCANCE

La presente Directiva es de observancia y aplicación obligatoria para los funcionarios y servidores designados como miembros del comité de conciliación y de los trabajadores de la gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A., cuando en el ejercicio de sus funciones autoricen o ejecuten una conciliación como procedimiento en la resolución de un reclamo comercial para los clientes de la entidad.

GERENCIA COMERCIAL

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Medidas preventivas

5.1.1. Designación de Responsables del Comité de Conciliación.

La Gerencia Comercial de la empresa solicitará oportunamente a la Gerencia General formalice la designación o modificación de los responsables titulares y/o suplentes del comité de Conciliación de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. mediante Resolución Gerencial, a quienes se les encomiende la gestión y aplicación del procedimiento de Conciliación, cuya condición laboral sea permanente, distinta al responsable de la recepción de reclamos comerciales.

5.2. Responsables del Comité de Conciliación.

Los miembros del comité de Conciliación de la empresa estará conformado bajo la siguiente estructura; siendo el presidente del comité el Jefe del Departamento de Comercialización de la Gerencia Comercial, y estará integrado a su vez por el Supervisor de Atención al Cliente del departamento de Comercialización y por el Supervisor de Mediciones del departamento de Catastro de la Gerencia Comercial a quienes se les encomienda desarrollar sus funciones con diligencia en el marco de la normatividad vigente y con una concepción de gestión justa, adecuada y racional en el procedimiento de Conciliación con los clientes de la EPS SEDACUSCO S.A.

5.3. Criterios de Conciliación

Los criterios bajo los cuales desarrollaran sus actividades los miembros del comité de conciliación serán enmarcados según los conceptos y condiciones que a continuación se detallan:

1. Conexiones con Fugas no visibles reparadas.
2. Conexiones con fugas visibles reparadas.
3. Por embalse de lecturas.
4. Por cargo de cortes y rehabilitación indebidos.
5. Conexiones que registren el doble de su promedio de consumo sin superar el doble del consumo asignado.

GERENCIA COMERCIAL

6. Conexiones que registren el doble de su promedio de consumo y que supere el doble del consumo asignado y que cuenten con el visto bueno y conformidad del área de mediciones.
7. Cambio de tarifa sin previa notificación.
8. Conexiones sin empalme al interior, incluyendo los extemporáneos.
9. Cargo por recupero de consumos que no tengan sustento técnico del periodo afectado.
10. Facturación indebida por estar la conexión en corte temporal y/o definitivo a solicitud del cliente

No debiendo ejercer sus funciones más allá de los conceptos anteriormente establecidos.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. De la Gestión del Procedimiento de Conciliación

6.1.1. El personal de módulos de atención al cliente recibe el reclamo del cliente por su no conformidad con la facturación suministrada,

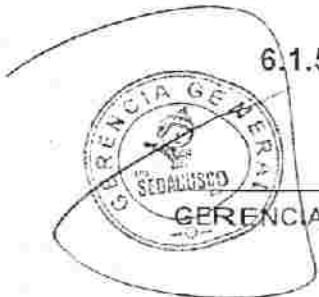
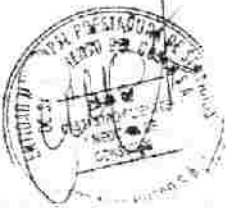
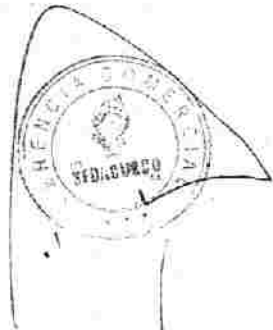
El supervisor de atención al cliente procede con la evaluación y análisis del reclamo para notificar y citar al cliente, cuyo reclamo reúne los criterios para una conciliación. Para esto se deberá tener presente lo establecido en el artículo 18 de la Resolución del Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD

6.1.2. Si el reclamo no reúne las condiciones para conciliar, éste seguirá el proceso normal de reclamo

6.1.3. Se procederá a inspeccionar la conexión y notificar al cliente, haciéndole saber, que la empresa está dispuesta a conciliar para superar el reclamo, la notificación deberá indicar obligatoriamente el día y la hora señalada para la ejecución de la conciliación, de acuerdo al cronograma que el comité establezca para esta actividad.

6.1.4. El comité se reunirá previamente a la conciliación con el propósito de evaluar la propuesta que será alcanzada al cliente.

6.1.5. El día de la conciliación, el comité y el cliente suscribirán el acta de transacción según el formato 4 de SUNASS, que permitirá la



GERENCIA COMERCIAL

implementación de los acuerdos. Otorgándole un plazo de 48 horas para su cancelación en efectivo o fraccionado. Caso contrario o negativa de pago se procederá al corte del servicio.

6.1.6. El fraccionamiento no será menor al 50% como cuota inicial y en un plazo máximo de 2 cuotas adicionales.

6.2. Obligaciones y prohibiciones de los responsables del Comité de Conciliación.

Son obligaciones de los responsables del comité de 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.

Son prohibiciones de los responsables del comité de conciliación:

- a) Ningún miembro del comité podrá delegar sus funciones, salvo licencias vigentes.
- b) No se conciliará volúmenes menores al promedio de consumo del cliente.
- c) No se procederá a conciliar con clientes cuya conexión no haya sido reparada por fuga interna visible o no visible.
- d) No se conciliará con clientes cuya conexión no se encuentre en reclamo.
- e) no se conciliará con clientes que no estén notificados por el supervisor de atención al cliente como miembro del comité de conciliación.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El comité especial se reunirá dos veces por semana, en la sala de reuniones de la EPS SEDACUSCO S.A. (salón blanco) del local central: plaza san Francisco 332.
2. El horario de atención del comité de Conciliación será los días martes y viernes de 14:00 a 17:00 horas.
3. Si el cliente notificado no acudiera o rechazara la conciliación propuesta, su reclamo será atendido según el procedimiento normal.

GERENCIA COMERCIAL

EPS
SEDACUSCO
S.A.
ING. JOSE LUIS BECERRA SILVA
Gerente General