

# RECLAMOS

## Requisitos:

- **Si es Propietario :**
  - Copia DNI
  - Copia de recibo de agua reclamado
- **Si es Inquilino :**
  - Copia DNI
  - Copia de recibo de agua reclamado
  - Contrato de alquiler vigente
- **Para representantes**
  - Carta Poder Simple para personas naturales
  - Vigencia de Poder expedido por Registros Públicos si es persona jurídica
  - Copia DNI del Propietario
  - Copia DNI del representante
  - Copia del recibo de agua reclamado

## Plazos:

- **Reclamos Operacionales :**  
Un (1) mes después de incumplido el plazo para la solución del problema
- **Reclamos Comerciales :**  
Dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados, se aceptara hasta los 5 días hábiles posteriores a la presentación del reclamo.

## Costos:

Todo trámite realizado ante la EPS son gratuitos.

## Procedimiento:

Presentado el reclamo, el procedimiento se llevara a cabo de acuerdo a las siguientes etapas:

1. **Etapa de Investigación:** Se dispondrá la actuación de los medios de prueba conforme al presente Reglamento
2. **Etapa de Conciliación:** En la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la EPS. Esta etapa es solo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación.
3. **Etapa de Decisión:** En la cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado  
Sin perjuicio de lo expuesto, el usuario y la EPS podrán llegar a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento, concluyendo así éste.

### **Los órganos competentes para la resolución de reclamos son:**

En 1era. Instancia: la EPS y

En 2da. Instancia: la SUNASS-TRASS

La resolución de primera instancia deberá emitirse dentro de los 30 días hábiles siguientes de presentado el reclamo, si es un reclamo comercial que afecta a la facturación y de 10 días hábiles, si es un reclamo operacional o no relativo a la facturación. La Notificación se realizara dentro de los 5 días hábiles posteriores a la emisión de la resolución.

Si el usuario no esta de acuerdo con lo resuelto en la Resolución de 1era. Instancia, puede presentar recurso de reconsideración, que se sustentara en nueva prueba o recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho, dentro de los 15 días hábiles siguientes de recepcionado la resolución.

Para el recurso de reconsideración, la EPS deberá resolver dentro de los 15 días hábiles siguientes de presentado el mismo y 5 días hábiles para la notificación respectiva.

Transcurrido los plazos establecidos, sin que la EPS hubiese notificado la resolución operara el SAP (silencio administrativo positivo) y en consecuencia el resultado se entenderá Fundado. El plazo para la ejecución del SAP es de 10 días hábiles.

Para el recurso de apelación, la Sunass (última instancia) deberá resolver dentro de los 30 días hábiles siguientes de recibido el expediente emitido por la EPS y 5 días hábiles para la notificación. Cuando la complejidad del caso lo amerite, el TRASS podrá considerar una prórroga de hasta 20 días hábiles.

Transcurrido el plazo establecido, sin que se notifique la resolución operara el SAN (silencio administrativo negativo) lo que habilita a las partes para presentar la correspondiente demanda ante el Poder Judicial o exigir ala instancia correspondiente de la SUNASS la expedición de la resolución.

### **Localidades de Presentación de Reclamos**

- **Trujillo:**  
Av. Federico Villareal N° 1300 Semi Rústica El Bosque    Telef. 215441-215449
- **La Esperanza:**  
Av. Tahuantinsuyo Cda. 17    Telf. 272253
- **El Porvenir:**  
Micaela Bastidas N° 1450    Telf. 401633
- **Huanchaco:**  
Las Cucardas N° 176    Telf. 461202
- **Moche:**  
Bolognesi N° 504    Telf. 465172
- **Salaverry:**  
Jr. Córdova N° 313    Telf. 437529
- **Chocope:**  
Diego de Mora N° 174    Telf. 542221
- **Paijan:**  
O'donovan N° 480    Telf. 544277
- **Malabrigo:**  
Arequipa N° 163 – 167    Telef. 576202
- **Chepen:**  
Manco Cápac N° 5    Telef. 562258