

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN



**“MANEJO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DEL EQUIPO
COMERCIAL BREÑA DE SEDAPAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR TÍTULO
DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

PRESENTADO POR:

FERNANDO SEGUNDO CHAVEZ PONCE

LIMA – PERÚ

2021

La UNALM es titular de los derechos patrimoniales de la presente investigación
(Artículo 24 – Reglamento de Propiedad Intelectual)

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA
MOLINA**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN

**“MANEJO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DEL EQUIPO
COMERCIAL BREÑA DE SEDAPAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”**

PRESENTADO POR:

FERNANDO SEGUNDO CHAVEZ PONCE

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR
TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

SUSTENTADA Y APROBADA ANTE EL SIGUIENTE JURADO

.....
Mg. Sc. Luis Enrique Espinoza Villanueva
Presidente

.....
Mg. Javier Rubén Antonio Vargas
Asesor

.....
MBA. Carlos Alberto Guerrero López
Miembro

.....
Dr. Pedro Ricardo Quiroz Quezada
Miembro

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A mis padres, por estar siempre a mi lado, apoyándome en mi crecimiento profesional y personal, así como ayudarme a llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por bendecirme y permitirme continuar adelante, no solo en mi vida personal sino también en mi vida profesional.

A mi Alma Mater, la Universidad Nacional Agraria La Molina, por haberme brindado las herramientas y el conocimiento necesario para afrontar mi vida profesional.

A la empresa Sedapal, lugar donde laboro, por haberme brindado la información y contribuir con mi crecimiento profesional.

A mi esposa e hijo por ser mi principal motor y motivo, así como apoyarme siempre en mis decisiones.

Finalmente, deseo expresar mi gratitud al Profesor Javier Antonio Vargas, quién con su conocimiento, colaboración y dirección permitió el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Problemática	2
1.1.1	Problema general	2
1.1.2	Problemas específicos	2
1.2	Objetivos	3
1.2.1	Objetivo general	3
1.2.2	Objetivos específicos.....	3
II.	MARCO TEÓRICO	4
2.1	La mejora continua.....	4
2.2	El diagrama de Pareto	5
2.3	El diagrama causa-efecto	6
III.	MARCO METODOLÓGICO	8
3.1	La empresa	8
3.2	La cultura organizacional.....	8
3.3	La atención de reclamos.....	13
3.4	La gestión de la atención de reclamos	17
3.5	Análisis de reclamos	21
3.6	Definición de estrategias	31
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1	Evaluación económica-financiera	33
4.2	Impacto laboral	35
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
6.1	Conclusiones	36
6.2	Recomendaciones	37
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
VII.	ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ámbito de responsabilidad	12
Tabla 2: Cantidad de reclamos recepcionados.....	18
Tabla 3: Cantidad de reclamos en primera instancia	19
Tabla 4: Cantidad de reclamos e importe congelado.....	19
Tabla 5: Cantidad acumulada de reclamos por tipología.....	22
Tabla 6: Total de reclamos recepcionados - resueltos	24
Tabla 7: Situación de reclamos.....	24
Tabla 8: Reclamos resueltos por tipología	25
Tabla 9: Motivos de reclamos fundados	27
Tabla 10: Variación de reclamos recepcionados	33
Tabla 11: Disminución de importes congelados.....	33
Tabla 12: Indicador días promedio solución de reclamos	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ejemplo de diagrama de flujo de proceso de mejora	4
Figura 2: Diagrama de Pareto	6
Figura 3: Estructura general de un diagrama de causa-efecto	7
Figura 4: Organigrama de Sedapal	10
Figura 5: Procedimiento de reclamos	17
Figura 6: Reclamos recepcionados e importe congelado	20
Figura 7: Reclamos por tipología	21
Figura 8: Diagrama de Pareto de las tipologías de reclamo	23
Figura 9: Reclamos fundados vs infundados	25
Figura 10: Diagrama causa - efecto	30
Figura 11: Errores en la toma de lectura.....	34
Figura 12: Promedios mal aplicados	35

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Geográficamente - Ámbito de Responsabilidad	39
Anexo 2: Tipología de reclamos.....	40
Anexo 3: Formato N°2 – Presentación de reclamos.....	41
Anexo 4: Medios de prueba.....	42
Anexo 5: Tabla de fugas	45

RESUMEN

En el Perú son diversas las Empresas Prestadoras encargadas de brindar el servicio de agua potable y alcantarillado; sin embargo, en la ciudad de Lima, la empresa encargada de realizar dicha actividad es Sedapal, y al igual que todas las empresas, constituye de suma importancia que pueda identificar sus fortalezas y debilidades, para potenciarlas y minimizarlas, respectivamente. Varios estudios han demostrado que, el acceso adecuado a los servicios de saneamiento repercute directamente en la calidad de vida de las personas, en ese sentido, las Empresas Prestadoras de Servicios que desean tener clientes satisfechos están en la obligación de detectar los problemas que se están presentando en la atención de dichas necesidades, por lo que una forma de identificar los problemas es mediante la atención que se brinda a los reclamos presentados por los clientes. En el caso de Sedapal, se ha verificado que durante el año 2018 los reclamos comerciales relativos a la facturación en el Centro de Servicio de Breña, en promedio, se han incrementado en un 43%, respecto del año 2017, cuya mayor incidencia se ha registrado en los reclamos presentados bajo las tipologías de consumo medido y consumo promedio; sin embargo, en el año 2019, los reclamos recepcionados representaron un 58% menos del año anterior, debido a diversas estrategias implementadas, lo cual ha permitido a tener clientes más satisfechos con el servicio brindado.

Palabras clave: Reclamos, satisfacción de clientes, estrategia

ABSTRACT

In Peru, there are various Provider Companies in charge of providing drinking water and sewerage services; however, in the city of Lima, the company in charge of carrying out this activity is Sedapal, and as for all companies, it is vitally important that it be able to identify its strengths and weaknesses, to enhance and minimize them, respectively. It has been shown that adequate access to sanitation services has a direct impact on the quality of life of human beings, in that sense, Service Providers that wish to have satisfied clients are obliged to detect the problems that are occurring in attending to these needs, so one way to identify problems is through the attention given to claims submitted by customers. In the case of Sedapal, it has been verified that during 2018 commercial claims related to billing at the Breña Service Center, on average, have increased by 43%, compared to 2017, the highest incidence of which has been recorded in claims filed under the typologies of measured consumption and average consumption; However, in 2019, complaints received represented 58% less than the previous year, due to various strategies implemented, which has allowed to have more satisfied customers with the service provided.

Keywords: Claims, customer satisfaction, strategy

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo desarrolla el caso del incremento de reclamos comerciales relativos a la facturación del Centro de Servicio de Breña de Sedapal durante el periodo julio 2018 a junio 2019 y cuya finalidad es conocer el manejo de la gestión de reclamos e identificar los motivos por los cuales se han incrementado dichos reclamos durante el periodo analizado, así como de determinar de manera indirecta su relación con la satisfacción de los clientes.

Según Seto (2004), los métodos indirectos para medir la satisfacción del cliente se basan en la recolección de datos sobre las quejas de los clientes y las compras de repetición. Estos métodos son importantes desde el momento en que el comportamiento de queja y de compra guardan relación con el nivel satisfacción, y se tratan de medidas discretas que permiten reducir la reactividad, uno de los principales problemas de los métodos directos.

La herramienta utilizada para identificar cuáles fueron las tipologías que han presentado mayor incidencia en el registro de los reclamos fue el diagrama de Pareto. Asimismo, el diagrama causa-efecto o también llamado diagrama de espina de pescado permitió establecer cuáles fueron las razones o los motivos por las cuales se incrementaron dichos reclamos, permitiendo de esta manera definir las estrategias adecuadas para su aplicación y posterior mejora, verificándose de esa manera una disminución de la presentación de los reclamos.

1.1 Problemática

1.1.1 Problema general

- ¿Cuáles son los principales motivos por los cuales se han incrementado los reclamos comerciales relativos a la facturación en el Equipo Comercial Breña de Sedapal durante el periodo julio de 2018 a junio 2019?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la gestión de reclamos que se desarrolla en el Equipo Comercial Breña de Sedapal?
- ¿Qué estrategias se deben implementar para reducir los reclamos relativos a la facturación en el Equipo Comercial Breña de Sedapal?
- ¿Qué efecto tendrá la implementación de las estrategias para reducir la cantidad de reclamos relativos a la facturación?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Determinar los motivos por los cuales se han incrementado los reclamos comerciales relativos a la facturación en el Centro de Servicios de Breña de Sedapal, durante el periodo julio de 2018 a junio 2019

1.2.2 Objetivos específicos

- Conocer la gestión de los reclamos comerciales relativos a la facturación en el Centro de Servicios Breña de Sedapal en el periodo julio de 2018 a junio 2019.
- Establecer estrategias para reducir los reclamos comerciales relativos a la facturación presentados por los usuarios del servicio.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Servicios de Breña de Sedapal, en relación a los reclamos comerciales presentados, respecto de las estrategias implementadas.

II. MARCO TEÓRICO

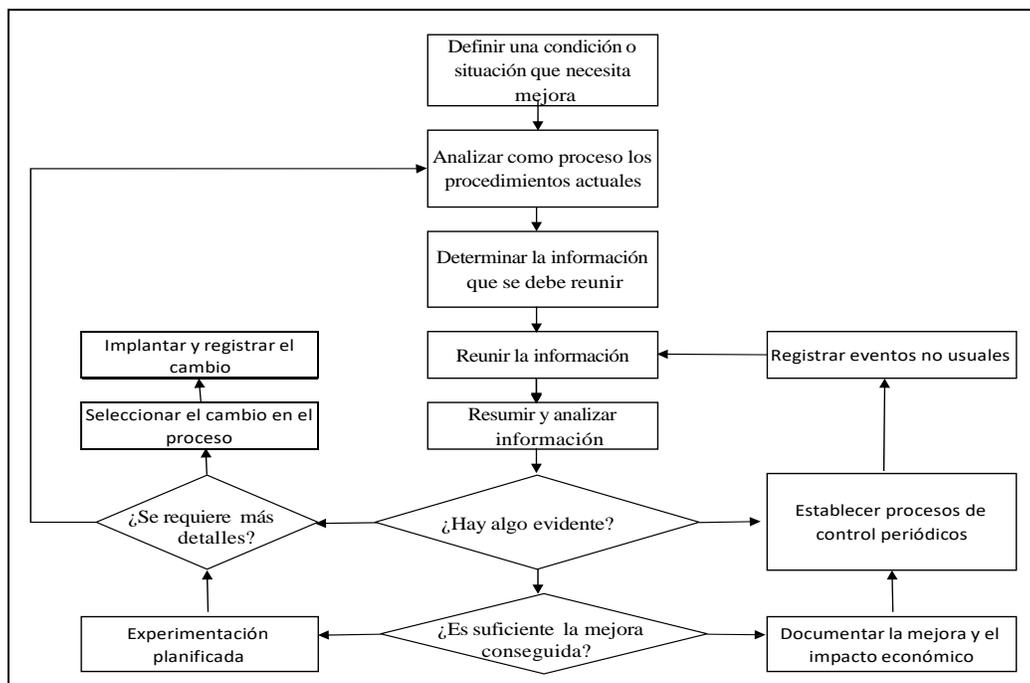
2.1 La mejora continua

Según Membrado (2002), la mejora continua de procesos optimiza los procesos existentes mediante mejoras incrementales y la eliminación de operaciones que no aportan valor añadido. Su aplicación es de abajo - arriba, por ejemplo, es propuesta por un equipo de mejora y aprobada por la dirección.

Algunas organizaciones tienen establecido entre sus procesos, procedimientos de mejora, de manera que cuando ya están controlados estadísticamente las actividades de la empresa, se buscan oportunidades de desarrollo e innovación. La figura 1, muestra un ejemplo del proceso de mejora.

Figura 1

Ejemplo de diagrama de flujo de proceso de mejora



Nota. Recuperado de *Innovación y Mejora Continua según el Modelo EFQM de Eficiencia* (p. 121), por J. Membrado, 2002, Ediciones Díaz de Santos S.A.

2.2 El diagrama de Pareto

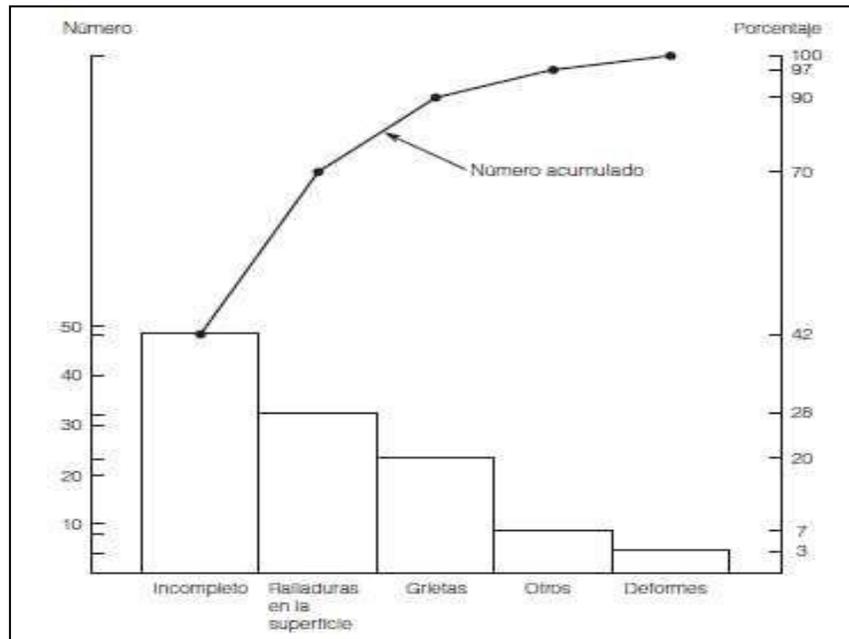
Según Galgano (1995), el diagrama de Pareto representa uno de los primeros pasos que deben darse para realizar mejoras, ya que ayuda a definir las áreas prioritarias de intervención, atrae la atención de todos sobre prioridades y facilita la creación del consenso.

El diagrama de Pareto es muy útil cuando se desea identificar los aspectos más importantes y relevantes del problema analizado, es decir, aquellas causas que tienen mayor incidencia y ocupan los lugares más elevados del propio diagrama.

El diagrama de Pareto es utilizado con frecuencia para examinar los datos recopilados en las hojas de verificación. Asimismo, se puede trazar una curva de frecuencia acumulada en el histograma, como se puede verificar en la figura 2, este apoyo visual muestra con claridad la magnitud relativa de los defectos y puede ser utilizada para identificar los problemas y las oportunidades de mejora. Los problemas más costosos o significativos saltan a la vista. Los diagramas de Pareto también pueden mostrar los resultados de los programas de mejora en el tiempo. Son menos intimidantes para los empleados que temen a la estadística (Evans y Lindsay, 2008).

Figura 2

Diagrama de Pareto



Nota. Recuperado de *Administración y control de la calidad* (p. 673), por J. Evans y W. Lindsay, 2008, Cengage learning.

2.3 El diagrama causa-efecto

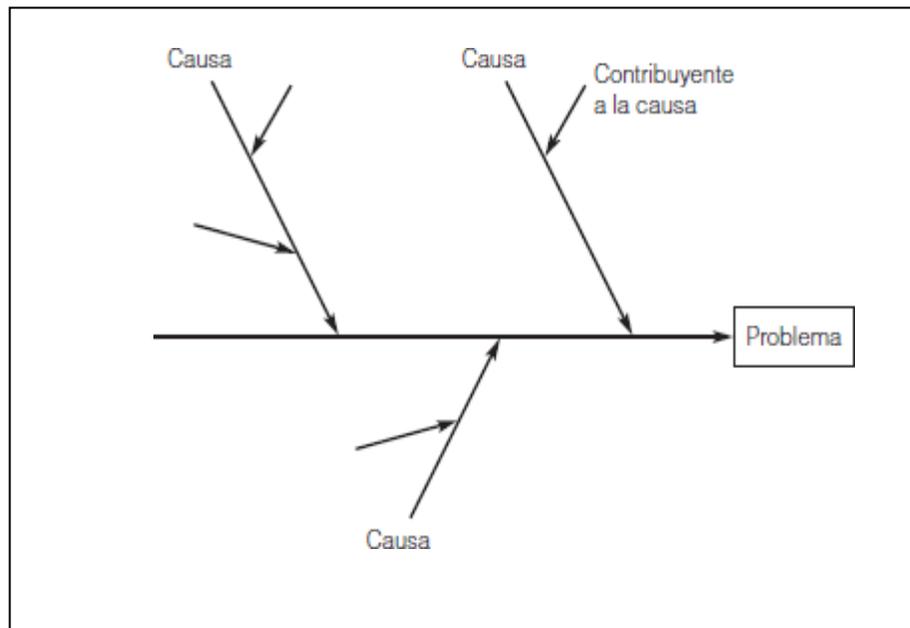
Según Evans y Lindsay (2008), el diagrama causa-efecto o espina de pescado es un método gráfico sencillo para presentar una cadena de causas y efectos, así como clasificar las causas y organizar las relaciones entre las variables.

El diagrama causa-efecto se introdujo en Japón por Kaoru Ishikawa, razón por la cual también se le conoce como diagrama de Ishikawa. Por otro lado, debido a la estructura que presenta, a menudo se le llama *diagrama de espina de pescado*. En la figura 3, se muestra la estructura general de un diagrama de causa-efecto, donde se puede verificar, al término de la línea horizontal un problema. Cada ramificación que se dirige al tronco principal representa una posible causa y a su vez dichas ramificaciones señalan las posibles causas que

contribuyen a ellas. El diagrama identifica las causas más probables de un problema a fin de poder recopilar y analizar más datos (Evans y Lindsay, 2008).

Figura 3

Estructura general de un Diagrama de causa-efecto



Nota. Recuperado de *Administración y control de la calidad* (p. 676), por J. Evans y W. Lindsay, 2008, Cengage learning.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 La empresa

La Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima, conocido por sus siglas como Sedapal es una empresa estatal de derecho privado íntegramente de propiedad del Estado, constituida como Sociedad Anónima. Es resultado de la transformación de la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (ESAL), la cual fue creada mediante Decreto Legislativo N°150 de fecha 12.06.81. Asimismo, pertenece al holding de empresas que administra El Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe).

Se rige por lo establecido en su Estatuto, en la Ley General de Sociedades-Ley N° 26887, sus modificatorias y ampliatorias. Asimismo, se encuentra en el ámbito de la Ley N°24984- Ley de la Actividad Empresarial del Estado, promulgada en diciembre de 1998, modificada por Ley N° 27170- Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado, publicada en setiembre de 1999, las cuales definen el régimen económico, financiero y laboral de la empresa, así como la relación con los diversos niveles de gobierno y sistemas administrativos (Sedapal, 2020).

3.2 La cultura organizacional

Misión

"Brindar servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reuso de aguas residuales con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de la población atendida por Sedapal".

Visión

"Lograr al 2021 la cobertura al 100% y 24 horas de servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito jurisdiccional de Sedapal, con el compromiso de todo el personal".

Valores

- Excelencia en el servicio
- Compromiso
- Integridad
- Innovación

Objetivos estratégicos

El principal objetivo de Sedapal es la prestación de los servicios de saneamiento como agua potable y alcantarillado sanitario, asimismo los objetivos alineados al plan estratégico 2017 -2021 son los siguientes:

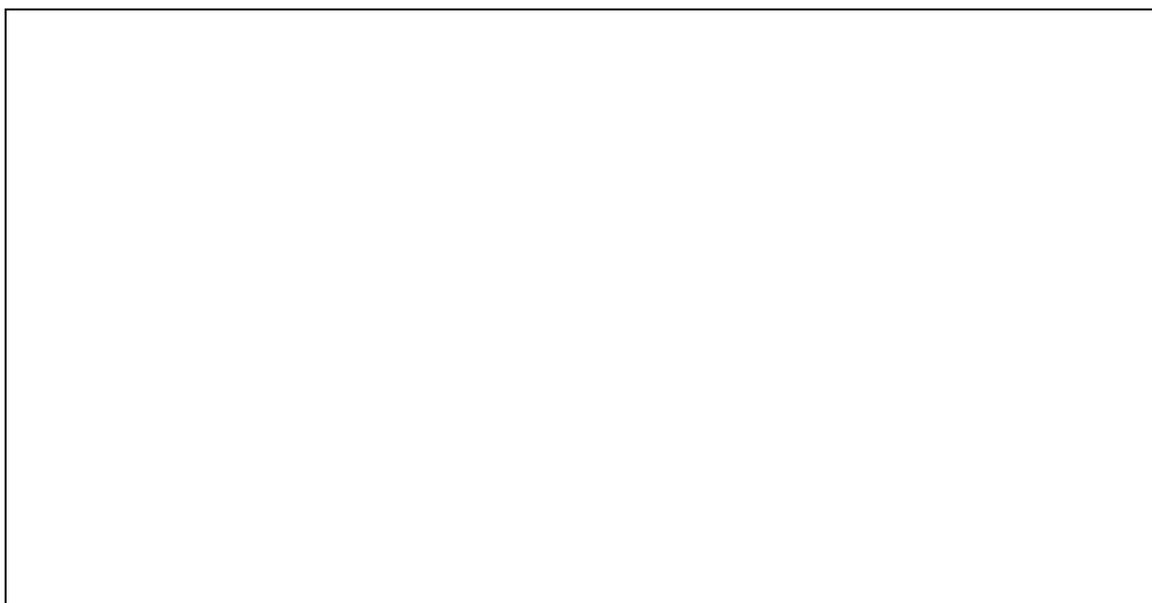
- Alcanzar la Cobertura universal de servicios de saneamiento en el ámbito de la empresa.
- Garantizar la calidad y la continuidad en 24 horas de los servicios de saneamiento que administra Sedapal.
- Lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento a la población que atiende Sedapal.
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa.
- Modernizar la Gestión Empresarial de Sedapal.

Organización

El organigrama de Sedapal está conformado por el Directorio, la Gerencia General y trece (13) Gerencias, siendo el que se muestra a continuación:

Figura 4

Organigrama de Sedapal



Nota. El gráfico extraído de la página web de Sedapal, 2020.

<https://www.sedapal.com.pe/paginas/organizacion>

Ámbito de Responsabilidad

Según la Ley N°28696, Ley que modifica la Quinta Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N°28338 – Ley General de Servicios de Saneamiento establece que el ámbito de responsabilidad de Sedapal comprende la provincia de Lima, Provincia Constitucional del Callao y aquellas otras provincias, distritos o zonas del departamento de Lima que se adscriban mediante resolución ministerial del Sector Vivienda, cuando haya continuidad territorial y la cobertura del servicio pueda ser efectuada en forma directa por la

empresa, en ese sentido la responsabilidad de Sedapal de brindar el servicio corresponde según lo indicado en la siguiente tabla:

Tabla 1*Ámbito de responsabilidad*

Gerencia de Servicios	Centro de Servicios	Distrito	Provincia
Norte	Comas	Carabaylo	Lima
		Comas	
		Puente Piedra	
	Callao	Rímac	Callao
		Independencia	
		San Martín de Porres	
Centro	Breña	Los Olivos	Lima
		Ancón	
		Santa Rosa	
	Ate Vitarte	Bellavista	Lima
		Callao	
		Carmen de La Legua	
		La Perla	
		La Punta	
		Ventanilla	
	San Juan de Lurigancho	Mi Perú	Lima
		Lima Cercado	
		Breña	
Sur	Villa El Salvador	Jesús María	Lima
		La Victoria	
		Magdalena del Mar	
	Surquillo	Pueblo Libre	Lima
		San Miguel	
		Ate	
Sur	Villa El Salvador	Chaclacayo	Lima
		Cieneguilla	
		El Agustino	
	Surquillo	La Molina	Lima
		Lurigancho	
		San Luis	
Sur	Villa El Salvador	Santa Anita	Lima
		San Antonio	
		Huachipaqui	
	Surquillo	San Juan de Lurigancho	Lima
		Lurín	
		Pachacamac	
Sur	Villa El Salvador	Pucusana	Lima
		Punta Hermosa	
		Punta Negra	
	Surquillo	San Bartolo	Lima
		San Juan de Miraflores	
		Villa María del Triunfo	
Sur	Surquillo	Villa El Salvador	Lima
		Miraflores	
		Barranco	
	Surquillo	Chorrillos	Lima
		San Borja	
		Lince	
Sur	Surquillo	San Isidro	Lima
		Santiago de Surco	
Sur	Surquillo	Surquillo	Lima

Nota. Recuperado de la Ley N°28696, Ley que modifica la Quinta Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N°28338 – Ley General de Servicios de Saneamiento (2006).

3.3 La atención de reclamos

Reclamo

Según Gonzales (2006), el reclamo es el hecho de pedir o exigir con derecho o con instancia algo de un modo formal, en ese sentido, los reclamos que presentan los clientes de Sedapal se enmarcan dentro de lo establecido por El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante RCD N°066-2006-SUNASS-CD, el cual menciona que todos los problemas de alcance particular son pasibles a generar un reclamo y que por lo general tienen que ver con el consumo realizado por los usuarios.

Tipos de reclamos

El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (2006) establece que, los clientes pueden interponer los siguientes reclamos:

- Reclamo operacional: Es aquel reclamo que está directamente relacionado a problemas de infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por las Empresas de Servicios (ver anexo 2).
- Reclamo comercial relativo a la facturación: Son aquellos reclamos que están relacionados directamente con el volumen a facturar e importe a cancelar por el usuario (ver anexo 2).
- Reclamo comercial no relativo a la facturación: Son aquellos reclamos que se presentan debido a la no solución de los problemas que no tienen que ver con la facturación o que bien restringen el acceso a los servicios (ver anexo 2).

Formas de presentación

El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (2006) establece que, los reclamos deben ser presentados mediante los formatos aprobados por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), a través de los siguientes canales:

- **Por escrito:** Son aquellos reclamos que son presentados de forma presencial por el usuario efectivo del servicio, titular de la conexión o el propietario del predio, debido a la disconformidad con el servicio brindado.

El reclamo se presenta utilizando el Formato N° 2 (ver anexo 3), pudiendo adjuntarse los medios probatorios que el usuario crea conveniente. Posteriormente la Empresa Prestadora entrega el cargo de la recepción del reclamo e indica las fechas de la inspección y reunión de conciliación, de ser el caso.

- **Por teléfono:** Son aquellos reclamos presentados a través del medio telefónico, siendo la Empresa Prestadora responsable de verificar que los datos proporcionados correspondan al titular de la conexión, asimismo puede omitirse la firma la parte accionante, puesto que son formatos llenados digitalmente.

No obstante, la Empresa Prestadora es responsable de notificar por escrito a la parte accionante la interposición de su reclamo. Por otro lado, adjunto a la notificación se envía copia del Formato N° 2, precisando las fechas de los medios probatorios programados, de ser el caso.

- **Por web:** Son aquellos reclamos interpuestos por la página web de las Empresas Prestadoras, donde el ingreso del mencionado reclamo genera una constancia de recepción, programándose y comunicando posteriormente, a la parte accionante, la actuación de los medios probatorios, de corresponder.

Etapas e instancias del procedimiento de reclamos

El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (2006) establece que, el procedimiento se realiza de acuerdo a las siguientes etapas:

- Etapa de Investigación: En esta etapa se actúan inspecciones, pruebas al medidor, elaboración de informes, etc., todos ellos, medios de probatorios que conlleven a la solución del reclamo. La carga probatoria se actúa según la tipología del reclamo y conforme al Anexo 3 del Reglamento General de Reclamos.

- Etapa de Conciliación: La reunión de conciliación se programa al momento de la presentación del reclamo y se informa mediante el Formato N°2, constituyendo dicha reunión una oportunidad para que las partes involucradas, tanto las Empresas Prestadoras como el reclamante, puedan poder fin a la materia de controversia, arribando a un acuerdo para ambas partes.

- Etapa de Decisión: En esta etapa, luego de haber actuado los medios probatorios necesarios, la Empresa Prestadora es encargada de emitir un pronunciamiento mediante una resolución, la cual puede ser fundada o infundada. Asimismo, de considerado pertinente las Empresas Prestadoras podrán proponer una alternativa de solución al reclamo interpuesto.

Los reclamos comerciales relativos a la facturación pueden pasar por dos instancias, siendo éstas la siguientes:

- Primera instancia: Comprende desde la recepción del reclamo hasta el acuerdo de partes o la notificación de la resolución; sin embargo, si el cliente no está de acuerdo con la resolución emitida, puede presentar una impugnación vía recurso de reconsideración, el cual se sustentará en un nuevo elemento de prueba y será resuelto

por la Empresa Prestadora, considerándose la impugnación realizada dentro de esta instancia.

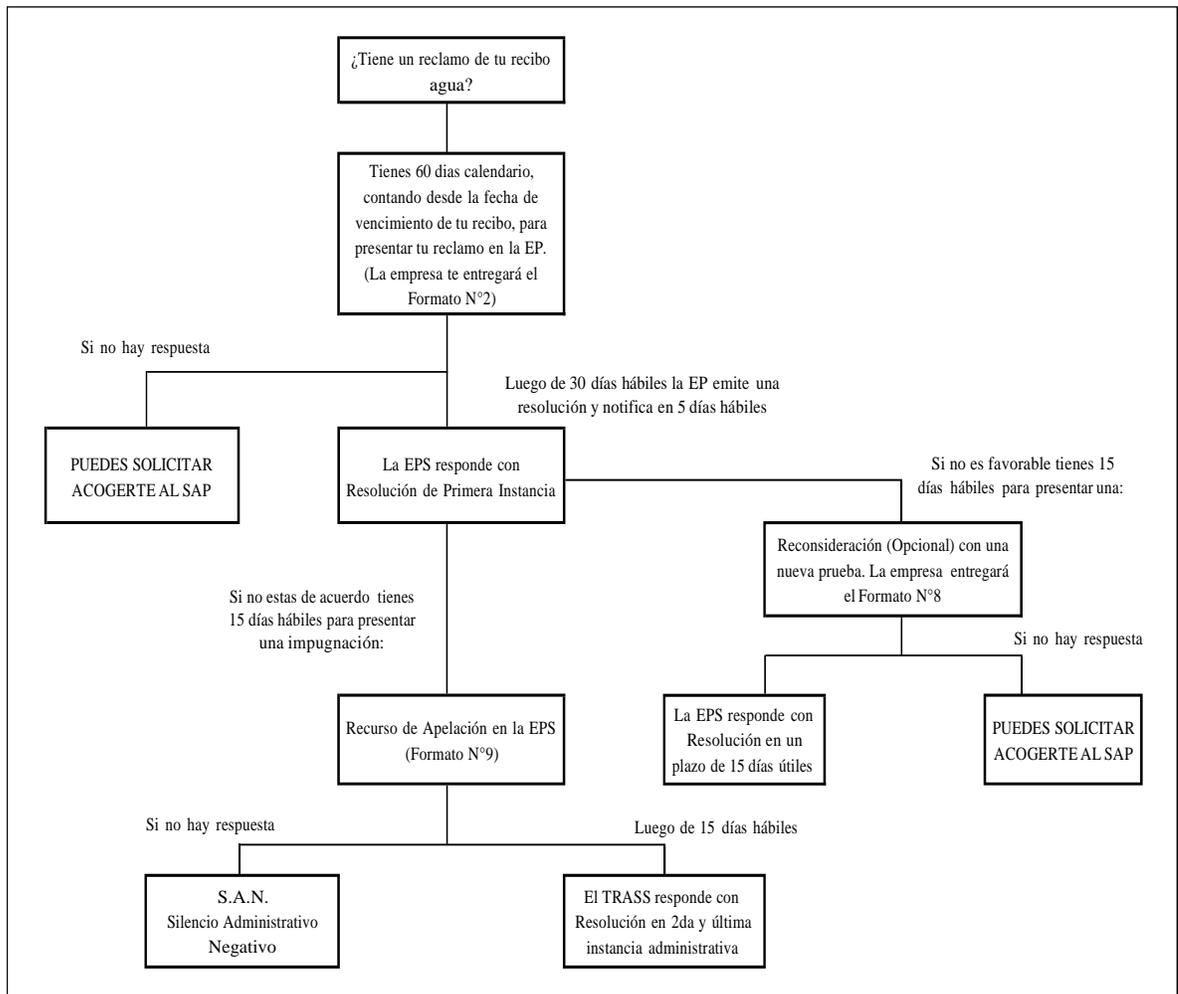
- Segunda instancia: Si el cliente no está de acuerdo con la resolución notificada por Sedapal en primera instancia, puede interponer un recurso de apelación, el mismo que es elevado al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass para su resolución, en esta instancia, dicho Órgano Colegiado resuelve los reclamos en base a una diferente interpretación de la carga de la prueba.

Procedimiento de atención de reclamos

En la figura 5 se muestra cuál es el procedimiento de reclamo que sigue un usuario referido a su reclamo relativo a la facturación:

Figura 5

Procedimiento de reclamos



Nota. El grafico es extraído de la página web de Sunass, 2020.

<https://www.sunass.gob.pe/usuarios/procedimiento-de-reclamos/>

3.4 La gestión de la atención de reclamos

Los reclamos presentados por los clientes en el Centro de Servicios de Breña de Sedapal son en su mayoría reclamos relativos a la facturación, es decir, son reclamos que los clientes presentaron debido a que no estaban conformes con las facturaciones emitidas,

verificándose un incremento del 43% de reclamos recepcionados en el año 2018, respecto al 2017.

Asimismo, de los datos recopilados se verificó que, durante el segundo semestre del 2018, en promedio, se recepcionó 1,113 reclamos en primera instancia, asimismo en el primer semestre del 2019 se recepcionó, en promedio, 794 reclamos, según se verifica en la tabla siguiente:

Tabla 2

Cantidad de reclamos recepcionados

MESES	CANTIDAD
2018	
Julio	1,467
Agosto	1,712
Septiembre	1,122
Octubre	894
Noviembre	841
Diciembre	642
Total 2018	6,678
2019	
Enero	746
Febrero	760
Marzo	820
Abril	700
Mayo	946
Junio	793
Total 2019	4,765
Total general	11,443

Nota. Elaboración propia.

No obstante, del análisis de los registros, se verificó que 9,490 reclamos corresponden a reclamos recepcionados y 1,953 corresponden a reconsideraciones presentadas por los clientes:

Tabla 3

Cantidad de reclamos en primera instancia

PRIMERA INSTANCIA	2018						2019						TOTAL GENERAL
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
Reclamo	1,224	1,437	907	673	641	506	651	644	690	590	833	694	9,490
Reconsideración	243	275	215	221	200	136	95	116	130	110	113	99	1,953
Total general	1,467	1,712	1,122	894	841	642	746	760	820	700	946	793	11,443

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 4, se verifica que el importe congelado por los reclamos presentados en el periodo analizado representa en promedio el 2% de la facturación emitida, durante el periodo analizado.

Tabla 4

Cantidad de reclamos e importe congelado

MES	RECLAMOS	IMPORTE	FACTURACIÓN	PORCENTAJE
2018				
Julio	1,467	S/. 783,936.51	S/. 21,889,926.00	4%
Agosto	1,712	S/. 539,229.85	S/. 21,050,327.00	3%
Septiembre	1,122	S/. 422,780.19	S/. 21,620,729.00	2%
Octubre	894	S/. 537,005.09	S/. 21,229,026.00	3%
Noviembre	841	S/. 478,011.44	S/. 22,119,847.00	2%
Diciembre	642	S/. 547,728.21	S/. 22,340,823.00	2%
2019				
Enero	746	S/. 439,197.01	S/. 22,637,653.00	2%
Febrero	760	S/. 381,829.04	S/. 24,045,061.00	2%
Marzo	820	S/. 303,126.23	S/. 25,042,675.00	1%
Abril	700	S/. 446,217.77	S/. 24,670,423.00	2%
Mayo	946	S/. 410,037.66	S/. 23,452,663.00	2%
Junio	793	S/. 259,453.22	S/. 23,681,161.00	1%
Total	11,443	S/. 5,548,552.22	S/. 273,780,314.00	2%

Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Reclamos recepcionados e importe congelado



20

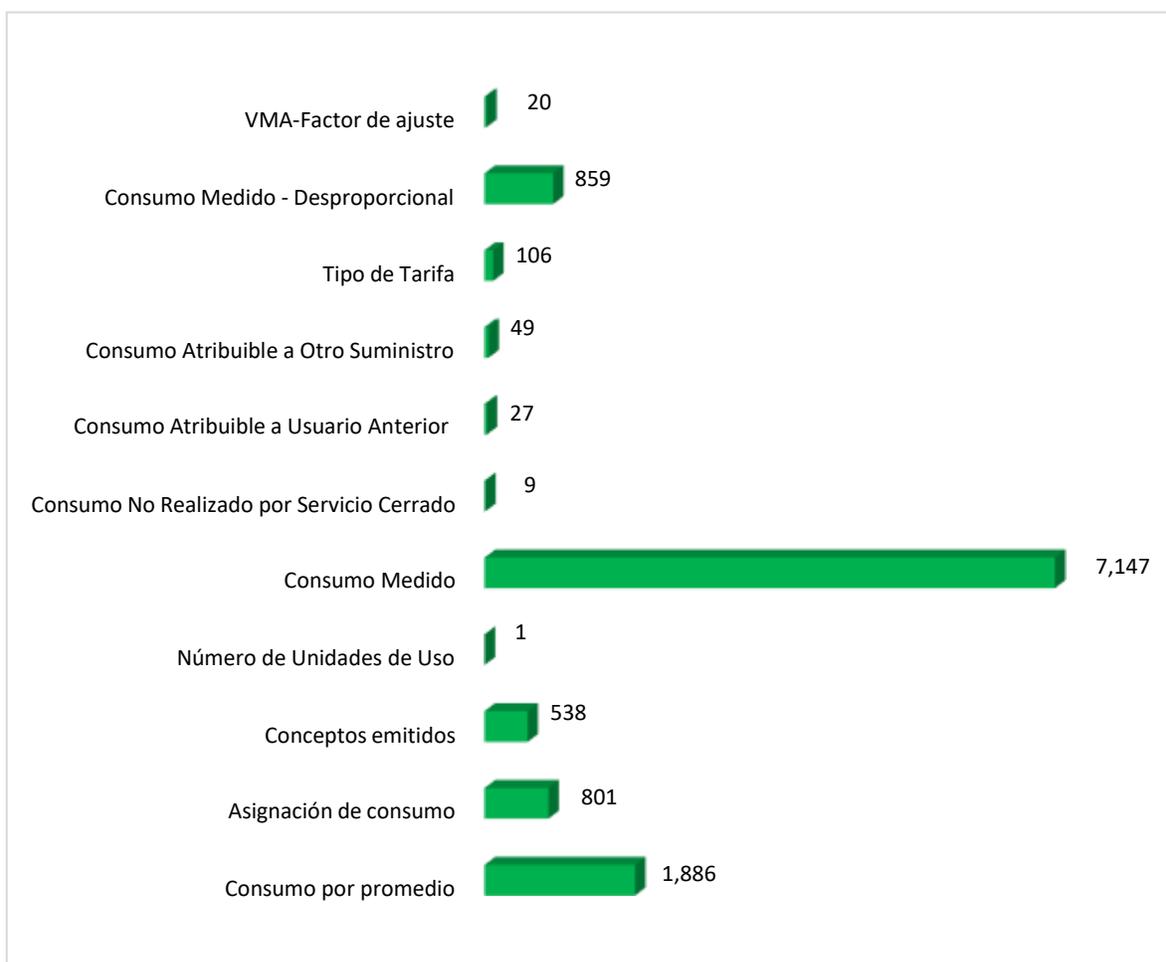
Nota. Elaboración propia

3.5 Análisis de reclamos

Los reclamos relativos a la facturación presentados por los usuarios corresponden a diferentes tipologías, donde se verificó que, en el periodo analizado, la tipología por consumo medido fue la que representó mayor incidencia en los registros con 7,147 reclamos presentados.

Figura 7

Reclamos por tipología



Nota. Elaboración propia.

En la tabla 5 se muestra de manera ordenada la cantidad de reclamos recepcionados, así como datos acumulados de las diferentes tipologías mediante las cuales los clientes interponen los reclamos.

Tabla 5

Cantidad acumulada de reclamos por tipología

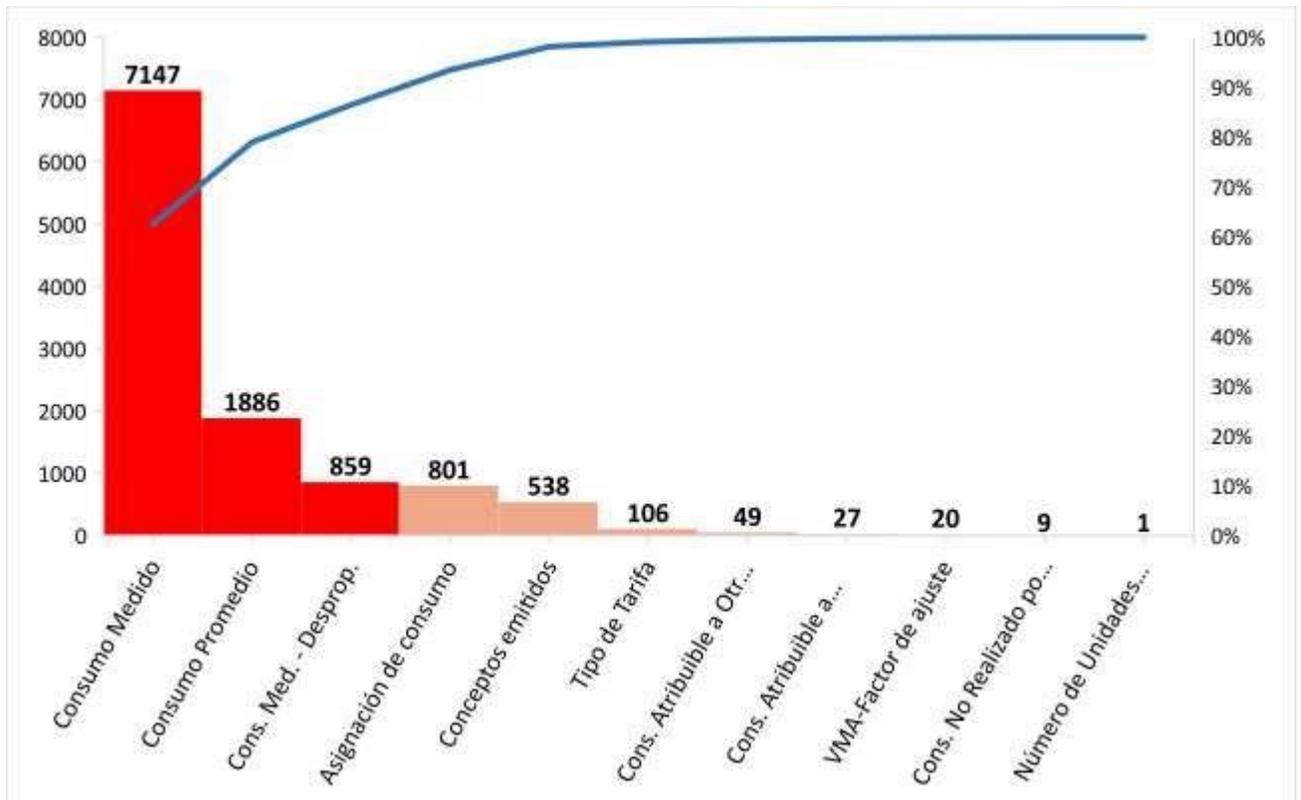
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	CANTIDAD ACUMULADA	PORCENTAJE ACUM
Consumo medido	7,147	7,147	
Consumo por promedio	1,886	9,033	
Consumo medido - desproporcional	859		
Asignación de consumo	801		
Conceptos emitidos			
Tipo de tarifa			
Consumo atribuible a otro suminis			
Consumo atribuible a usua			
VMA-Factor de ajus			
Consumo n			
Núm			

Nota. Elaboración propia.

Al respecto, en la figura 8 se puede verificar a través del diagrama de Pareto que las tipologías por consumo medido, consumo promedio y consumo medido desproporcional representan el 27% del total de tipologías que tienen los usuarios para presentar reclamos y que éstas a su vez representan el 86% del porcentaje acumulado, respecto del total de reclamos presentados.

Figura 8

Diagrama de Pareto de las tipologías de reclamo



Nota. Elaboración propia.

Durante el procedimiento de reclamos, luego de evaluar los medios probatorios actuados, los reclamos pueden ser resueltos en dos sentidos: fundados o infundados. En el primer caso, se refiere a que Sedapal le da razón al reclamante sobre la materia de controversia y en el segundo caso no.

En la tabla 6 se muestra el total de reclamos recepcionados, resueltos y pendientes de resolver en el periodo analizado, verificándose que en total se han recepcionado 11,443 reclamos y se han resuelto 12,609 reclamos, vale decir, que se resolvió 1,166 reclamos más de lo que se recepcionó.

Tabla 6*Total de reclamos recepcionados - resueltos*

RECLAMOS	2018						2019						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
Saldo Anterior	1,496	1,088	631	645	652	536	557	524	380	445	494	543	
Recepcionados	1,467	1,712	1,122	894	841	642	746	760	820	700	946	793	11,443
Resueltos	1,875	2,169	1,108	887	957	621	779	904	755	651	897	1,006	12,609
Pendientes	1,088	631	645	652	536	557	524	380	445	494	543	330	

Nota. Elaboración propia.

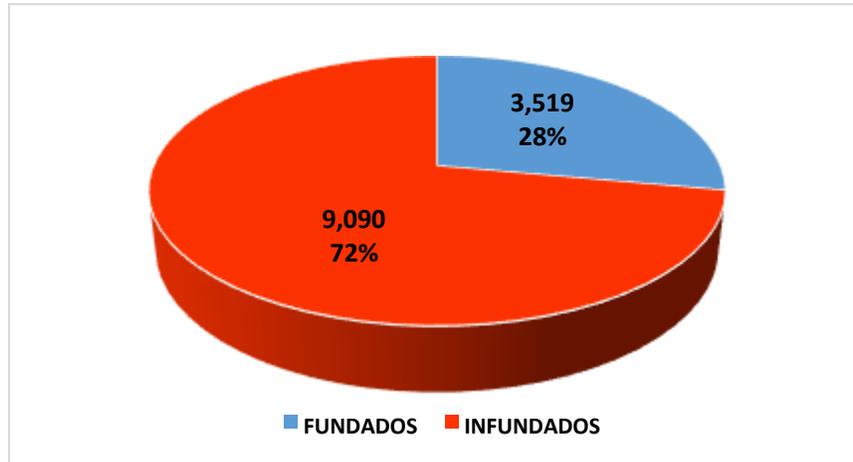
En la tabla 7, se muestra el comportamiento de los reclamos solucionados, donde se puede verificar que, en el segundo semestre del 2018, en promedio, se resolvió 409 reclamos fundados y en primer semestre del 2019, 178 reclamos fundados.

Tabla 7*Situación de reclamos**Nota.* Elaboración propia.

De otro lado, de la revisión de los reclamos que se resolvieron en primera instancia se verificó que en el 28%, la empresa Sedapal le da la razón al cliente sobre el reclamo presentado, tal como lo indica la figura 9.

Figura 9

Reclamos fundados vs infundados



Nota. Elaboración propia.

Asimismo, de la revisión de las tipologías de reclamos resueltos, se verificó que las tipologías de consumo medido, consumo promedio y consumo medido desproporcional son las que más se resolvieron, según se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 8

Reclamos resueltos por tipología

TIPOLÓGÍA	INSTANCIA FUNDADA	INSTANCIA INFUNDADA	TOTAL
Consumo medido	1,014	6,892	7,906
Consumo promedio	1,263	851	2,114
Consumo medido desproporcional	409	518	927
Asignación de consumo	610	214	824
Conceptos emitidos	140	456	596
Tipo de tarifa	39	89	128
Consumo atribuible a otro suministro	37	14	51
Consumo atribuible a usuario anterior	1	28	29
VMA - Factor de ajuste	1	17	18
Consumo no realizado por servicio cerrado	5	8	13
Número de unidades de uso		3	3
Total	3,519	9,090	12,609

Nota. Elaboración propia.

En base a la tabla anterior, se puede verificar que la mayor cantidad de reclamos resueltos corresponde a la tipología de consumo medido con un registro de 7,906 reclamos, de los cuales 6,892 reclamos fueron resueltos en primera instancia administrativa como infundados, es decir, el 87% de reclamos fueron consumos que correspondieron a los clientes, según lo registrado por el aparato de medición instalado en las cajas de control.

Por otro lado, en segunda posición, se encuentran los reclamos con la tipología de consumo promedio con un total 2,114 reclamos resueltos, de los cuales 851 reclamos fueron resueltos como infundados, lo que representa un 40% de los reclamos resueltos bajo esta tipología.

Seguidamente se verifica la tipología de consumo medido desproporcional, con un total de 927 reclamos resueltos, de los cuales 518 reclamos fueron resueltos como infundados, representado un 56% de los reclamos resueltos bajo esta tipología.

La tipología de consumo medido fue la principal tipología por la cual los clientes interpusieron sus reclamos; sin embargo, siendo ésta, en su mayoría, resuelta como infundada en primera instancia administrativa, resulta importante mencionar que los reclamos presentados por los clientes correspondieron a consumos elevados cuya responsabilidad recayó sobre los mismos usuarios del servicio.

No obstante, luego de verificar que la mayor responsabilidad de los reclamos presentados por consumo medido fue responsabilidad de los clientes y al no ser una variable controlada por la empresa, se plantearon una serie de estrategias a fin de disminuir su incidencia, las mismas que estuvieron orientadas a concientizar el uso del servicio.

Asimismo, luego de analizar los reclamos que fueron resueltos fundados de las tipologías con mayor incidencia, se determinó los principales motivos, según se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 9

Motivos de reclamos fundados

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	CANTIDAD ACUMULADA	PORCENTAJE ACUMULADO
Consumo Medido			
Error de toma de estado	454	454	45%
Promedio mal aplicado	235	689	68%
Por fuga en caja de control	139	828	82%
Otros	186	1,014	100%
Total	1,014		
Consumo por promedio			
Promedio mal aplicado	868	868	69%
Tiene diferencia de lecturas	228	1,096	87%
Otros	167	1,263	100%
Total	1,263		
Consumo Medido – Desproporcional			
Aplicación de guía atípica desproporcional	374	374	91%
Otros	35	409	100%
Total	409		

Nota. Elaboración propia.

Con los principales motivos de los reclamos declarados fundados identificados, se procedió a buscar la causa-raíz de los problemas, para lo cual se realizó el Diagrama de espina de pescado, el cual permitió establecer la relación entre éstos.

En la figura 10 se verifica que las principales causas por las cuales se incrementó los reclamos fueron:

- Promedios mal aplicados: Debido principalmente a que existen usuarios que, intencionalmente manipulan los medidores para que dicho aparato de medición, registre consumos menores a lo habitual, facturándose inicialmente su consumo promedio y luego de presentado el reclamo, modificándose lo facturado a lo registrado por el medidor. La otra razón es la falta de parámetros en el sistema, ya que existen facturaciones emitidas por consumo promedio, donde para el cálculo de dicho promedio se toma en cuenta meses que se encuentran pendientes de impugnación dentro de otro proceso de reclamo.

- Errores en la toma de estado: Las facturaciones por consumo medido corresponden a facturaciones que han sido emitidas según la diferencia de lecturas registradas por el medidor; sin embargo, al ser la toma de lectura una actividad realizada por una persona, ésta puede estar sujeta a que se cometa errores al momento de levantar la lectura o transcribir la información, generando consumos elevados para los usuarios.

- Fugas internas: Existen reclamos bajo la tipología de consumo medido desproporcional que se deben básicamente a problemas en las instalaciones internas, cuya responsabilidad recae en los usuarios del servicio, debido a fugas visibles y no visibles que se presentan en el predio, lo cual incrementa el volumen a facturar y por ende el importe a cancelar por el cliente, deviniendo en la presentación de un reclamo (ver anexo 5: tabla de fugas).

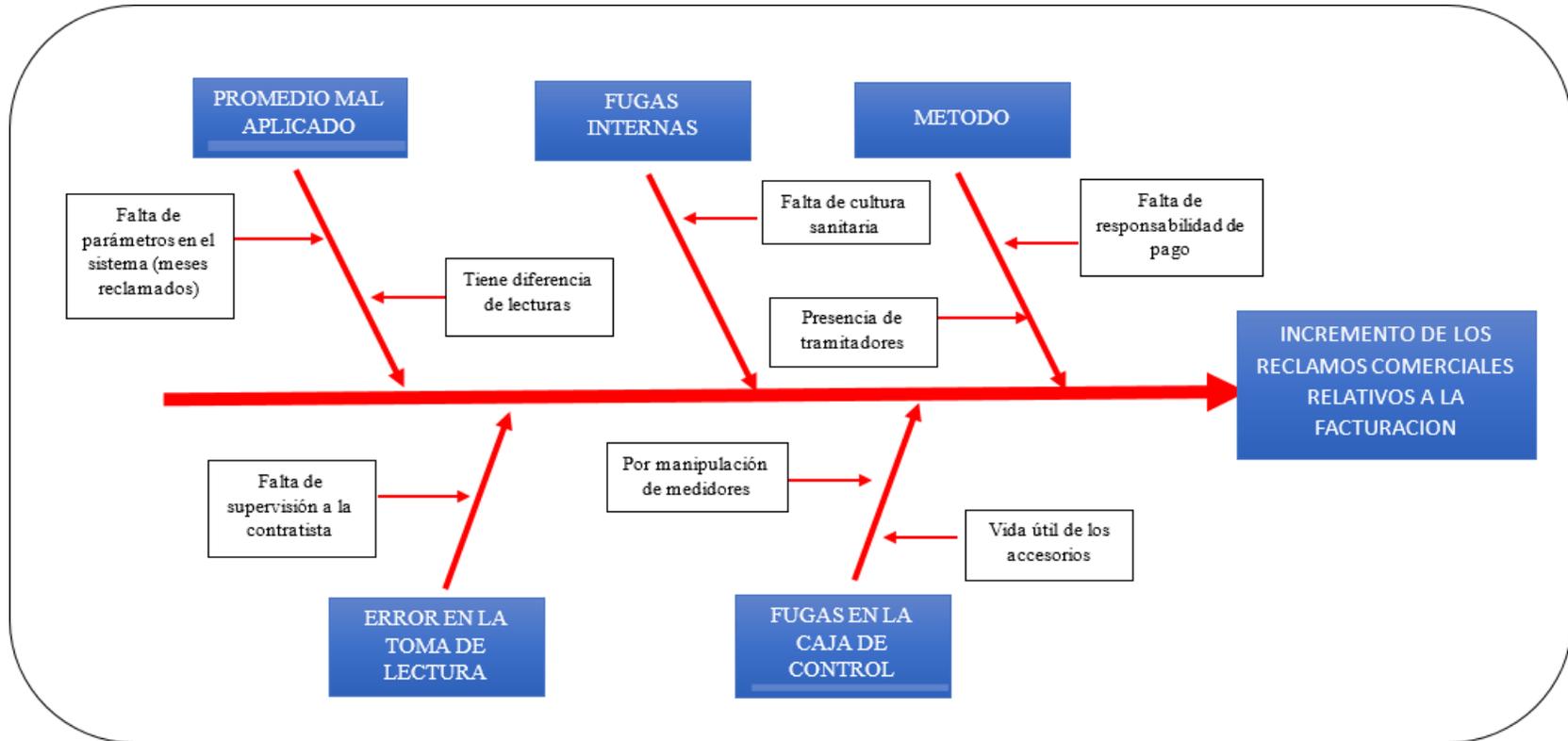
- Fugas en la Caja de Control: La correcta prestación del servicio incluye que la responsabilidad de Sedapal corresponde hasta el límite de ingreso al predio, lo que significa que en la caja de control donde se encuentra instalado el medidor no debe encontrarse ningún problema; sin embargo, debido al tiempo de vida útil de los accesorios, éstos pueden desgastarse, generando posibles filtraciones, lo cual puede

incrementar el volumen a facturar y por ende conllevar a la interposición de un reclamo.

- Método: Existen personas que a pesar que la facturación se encuentra bien emitida, es decir, conforme ley, igual presentan reclamos, ello debido a que es una forma de aplazar el pago por el servicio prestado, siendo éste aplazamiento una fuente de financiación momentánea para los clientes, ya que una de las garantías que contempla la ley, es que mientras el recibo se encuentre en proceso de reclamo, la Empresa Postradora no podrá exigir el cobro del mismo. Otro factor que incide en el incremento de los reclamos presentados es la presencia de los tramitadores, cuya función, en muchos casos, es crear falsas expectativas a los usuarios del servicio.

Figura 10

Diagrama causa - efecto



Nota. Elaboración propia.

3.6 Definición de estrategias

Según Cedeño (2005), la estrategia es un conjunto de elementos que hacen a una empresa ser como es, estar donde está, ir donde va. Es la decisión compuesta de varios elementos, que traza el rumbo que va a seguir la empresa, en ese sentido, luego de haber establecido las 5 principales razones por las cuales se incrementaron los reclamos, se propusieron las siguientes estrategias:

- Emisión de facturaciones de acuerdo a su efectiva diferencia de lecturas registradas por el aparato de medición, aun cuando se presuma que existe alguna manipulación del medidor por parte de los usuarios del servicio. Asimismo, para determinar la efectiva manipulación de los aparatos de medición, se incrementó la capacidad de ejecución de pruebas de verificación a los medidores.

- Realizar charlas mensuales de retroalimentación al personal de la empresa y personal de la compañía contratista sobre la correcta aplicación de la normativa, respecto de los consumos a facturar.

- Incrementar la capacidad de supervisión por ruta/itinerario, ejercida sobre el personal sub-contratado que realiza la actividad de toma de lectura, priorizando los predios con tarifa comercial e industrial.

- Establecer un cronograma de revisión y cambio de los accesorios (uniones) que permiten el acoplamiento del medidor, priorizando medidores con mayor antigüedad.

- Realizar charlas de sensibilización a los usuarios que se acercan al centro de servicio a fin de inculcar una cultura sanitaria preventiva, ofreciendo la realización de inspecciones internas para determinar posibles fugas visibles o no visibles.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Evaluación económica-financiera

La implementación de las estrategias mencionadas permitió obtener los siguientes resultados:

- Reducir la cantidad de reclamos relativos a la facturación presentados por los usuarios del servicio, logrando recepcionar un 29% menos de reclamos durante el primer semestre del 2019, respecto del segundo semestre del año 2018, vale decir se recepcionó 1,913 reclamos menos.

Tabla 10

Variación de reclamos recepcionados

PRIMERA INSTANCIA	2018-II	2019-I
Reclamo	5,388	4,102
Reconsideración	1,290	663
Total	6,678	4,765

Nota. Elaboración propia.

- Se disminuyó el 32% de los importes congelados por la presentación de reclamos comerciales durante el primer semestre del 2019, respecto del segundo semestre del 2018.

Tabla 11

Disminución de importes congelados

MES	RECLAMOS	IMPORTE
2018-II	6,678	S/ 3,308,691.29
2019-I	4,765	S/ 2,239,860.93
Diferencia	1,913	S/ 1,068,830.36

Nota. Elaboración propia.

- Se mejoró el cumplimiento mensual del indicador de Días Promedio de Solución de Reclamos, permitiendo de esta manera mejorar la rotación de cuentas por cobrar para el Equipo Comercial Breña, debido a que los reclamos presentados se resolvían en un menor tiempo.

Tabla 12

Indicador Días Promedio Solución de Reclamos

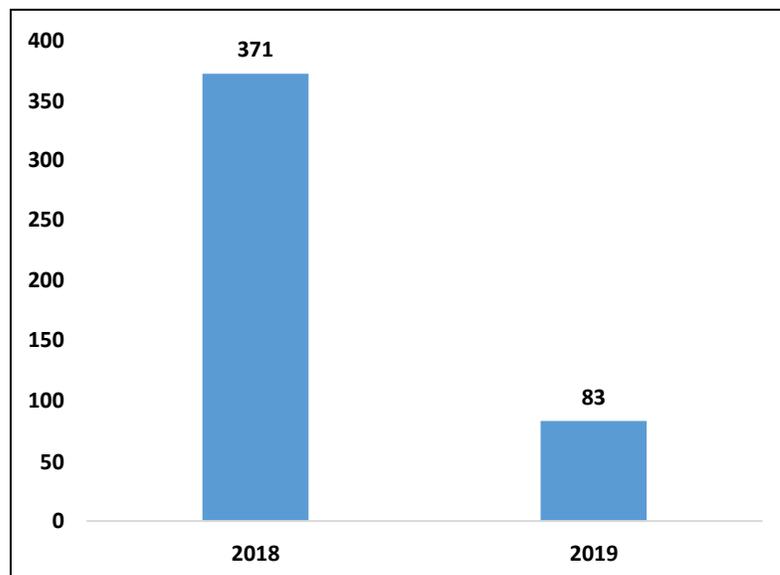
INDICADOR	2018							2019						
	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	\bar{x}	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	\bar{x}
Ejecutado	21.1	14.3	18.1	13.1	14.5	14.8	15.98	15.5	14	12.6	14.2	13.8	12.8	13.82

Nota. Elaboración propia.

- En relación a los errores de lectura que constituían el principal motivo por el cual se declaraban fundados los reclamos en primera instancia, por la tipología de consumo medido, se verificó una reducción del 78% en el primer semestre del 2019.

Figura 11

Errores en la toma de lectura

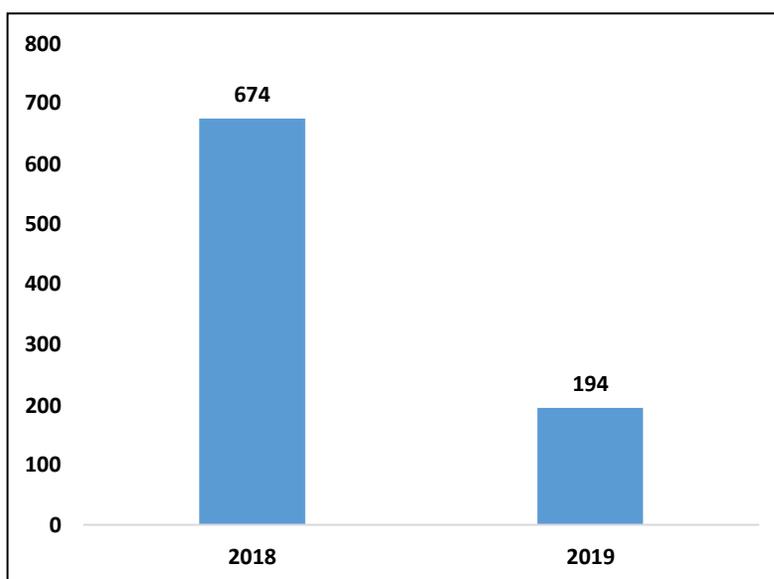


Nota. Elaboración propia.

- En relación a los promedios mal aplicados que constituían el principal motivo por el cual se declaraban fundados los reclamos en primera instancia por la tipología de consumo promedio, se verificó una disminución del 71% en el primer semestre del 2019.

Figura 12

Promedios mal aplicados



Nota. Elaboración propia.

4.2 Impacto laboral

- Se mejoró el clima laboral de los colaboradores del área de atención de reclamos, debido a la disminución de la carga de trabajo.
- Se optimizó el tiempo, logrando realizar un mejor análisis de los reclamos presentados, permitiendo de esta manera una comunicación efectiva con los otros procesos del área comercial, evitando que ciertos problemas se vuelvan a presentar.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Las conclusiones que se pueden establecer son las siguientes:

- El análisis realizado permitió determinar que las tipologías de consumo medido, consumo promedio y consumo medido desproporcional son las principales tipologías por las cuales los clientes presentan reclamos comerciales relativos a la facturación.
- Las razones por las cuales los clientes presentan los reclamos, obedecen principalmente a 5 motivos, siendo estos: promedios mal aplicados, errores en la toma de lectura, fugas internas, fugas en la caja de control y falta de responsabilidad de pago por parte del usuario.
- Las estrategias implementadas resultaron efectivas, ya que permitieron reducir la cantidad de reclamos comerciales relativos a la facturación presentados por los usuarios.
- La reactividad de los usuarios disminuyó, en relación a las facturaciones emitidas, por lo que se infirió que, de manera indirecta, el nivel de satisfacción de los usuarios se incrementó.

6.2 Recomendaciones

En base a lo analizado en el presente trabajo, se sugiere las siguientes recomendaciones:

- Continuar con las estrategias implementadas, con la finalidad de mantener un nivel de bajo de reclamos comerciales relativos a la facturación.

- Realizar el seguimiento permanente sobre los reportes estadísticos semanales, acerca de la cantidad de reclamos recepcionados en el Centro de Servicios de Breña, según la tipología de reclamos.

- Trabajar conjuntamente con el Ente Regulador, SUNASS, a fin de buscar mejorar la normativa vigente, eliminando vacíos legales que demoren el pago efectivo de los servicios prestados.

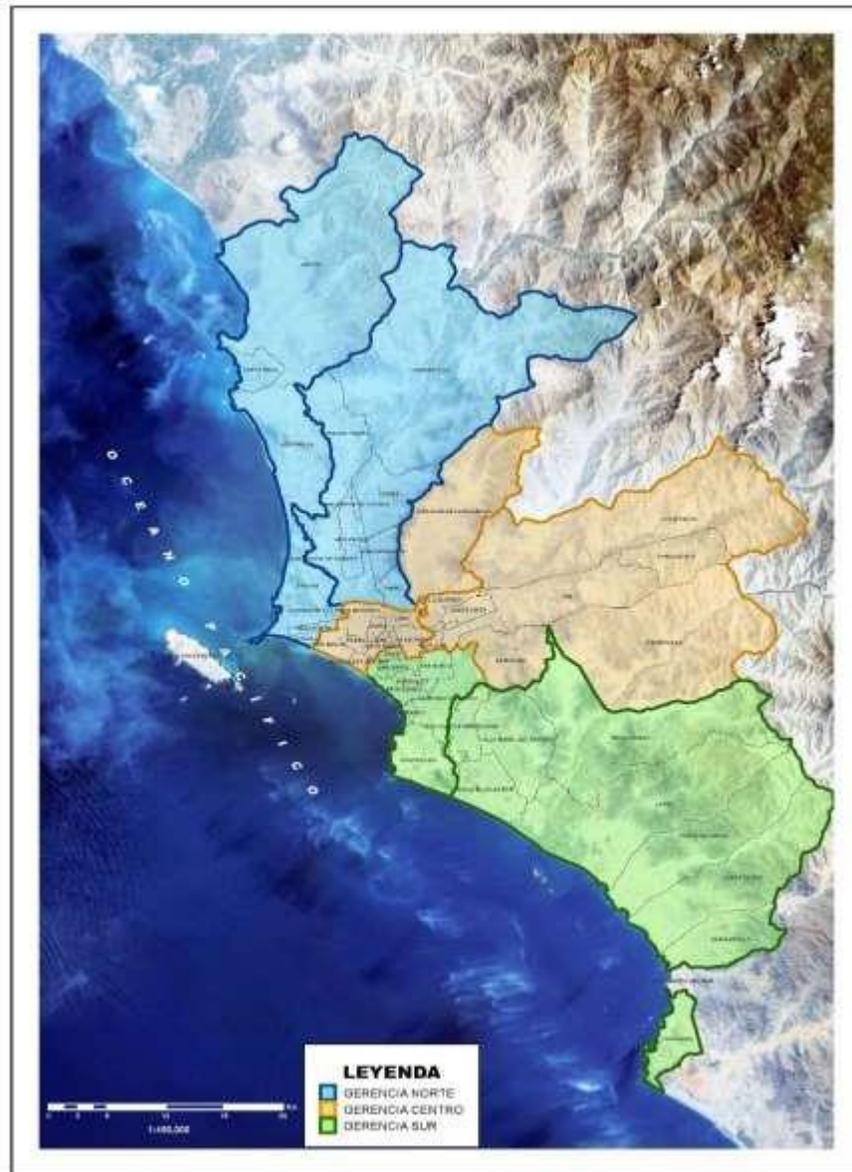
- Realizar charlas de sensibilización en las instituciones educativas, a fin de inculcar desde temprana edad, una cultura sanitaria de prevención y responsabilidad con el medio ambiente.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cedeño, A. (2005). *Administración de la Empresa*. 2° ed. San José: Editorial Universidad Estatal a distancia.
2. Evans, J. y Lindsay, W. (2008). “*Administración y control de la calidad*”. 7ma edición. México: Cengage learning.
3. Galgano, A. (1995). *Los siete instrumentos de la calidad total: manual operativo*. 1.ª ed. Madrid: Díaz de Santos.
4. Gonzales, M. (2006). *Atención de queja y reclamaciones*. 1.ª ed. Málaga: Innovación y Cualificación S.L.
5. Ley N°28696. Ley que modifica la Quinta Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N°28338. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 21 de marzo de 2006.
6. Membrado, J. (2002). “Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Eficiencia”. 2da edición. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
7. Organigrama de Sedapal (2019). Recuperado de:
<https://www.sedapal.com.pe/paginas/organizacion>
8. Resolución de Consejo Directivo N°066-2006-SUNASS-CD. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 14 de enero de 2007.
9. Sedapal (2020). Marco Legal. Recuperado de:
<http://www.sedapal.com.pe/marco-legal>
10. Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. 1.ª ed. Madrid: ESIC Editorial.
11. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. Procedimiento de Reclamos (2020). Recuperado de:
<https://www.sunass.gob.pe/usuarios/procedimiento-de-reclamos/>

VII. ANEXOS

Anexo 1: Geográficamente - Ámbito de Responsabilidad



Nota. El gráfico extraído de la página web de Sedapal, 2020.
<https://www.sedapal.com.pe/paginas/ambito-de-responsabilidad>

Anexo 2: Tipología de reclamos

Comerciales Relativos a la Facturación	Comerciales No Relativos a la Facturación	Operacionales
<p>A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo</p> <p>1. Consumo medido: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor.</p> <p>2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado.</p> <p>3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde.</p> <p>4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.</p> <p>5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada.</p> <p>6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.</p> <p>7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).</p> <p>8. Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.</p> <p>B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario</p> <p>Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.</p> <p>C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario</p> <p>1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.</p> <p>2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde.</p>	<p>A. Problemas relativos al acceso al servicio</p> <p>1. La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido</p> <p>2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.</p> <p>3. No se admite a trámite la solicitud</p> <p>4. El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios</p> <p>5. No se suscribe contrato de prestación de servicios</p> <p>6. Otros problemas relativos al contrato</p> <p>7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo</p> <p>B. Problemas relativos a la micromedición:</p> <p>1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.</p> <p>2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.</p> <p>3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario</p> <p>4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición</p> <p>5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial</p> <p>C. Problemas relativos a cortes indebidos:</p> <p>1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.</p> <p>2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.</p> <p>D. Falta de entrega de recibo</p> <p>E. Problemas relativos a la información:</p> <p>No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.</p>	<p>A. Filtraciones:</p> <p>Filtración de agua externas hacia el predio</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable:</p> <p>1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo</p> <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <p>1. Atoro en conexión de alcantarillado</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable</p>

Anexo 3: Formato N°2 – Presentación de reclamos

FORMATO 2
Presentación del Reclamo

CÓDIGO DE RECLAMO N°		<input style="width: 100%;" type="text"/>		
N° DE SUMINISTRO	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE	Teléfono <input style="width: 100%;" type="text"/>			
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres		
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)		<input style="width: 100%;" type="text"/>		
RAZÓN SOCIAL		<input style="width: 100%;" type="text"/>		
UBICACIÓN DEL PREDIO				
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz	Lote
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito
DOMICILIO PROCESAL				
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz	Lote
(Urbanización, barrio)		Provincia		Distrito
Código Postal		Teléfono / Celular		Correo electrónico (obligatorio para reclamos vía web)
TIPO DE RECLAMO (Indique la letra del tipo de reclamo)				
Tipo de reclamo (ver lista en reverso) <input style="width: 100%;" type="text"/>				
BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)				
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>				
SUCURSAL / ZONAL	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
ATENDIDO POR	<input style="width: 100%;" type="text"/>		FIRMA	<input style="width: 100%;" type="text"/>
FUNDAMENTO DEL RECLAMO (En caso de ser necesario, se podrán adjuntar páginas adicionales)				
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>				
RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS				
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>				
SEDAPAL ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA		SI	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
		NO	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (aplicable a reclamos por consumo medido): Solicito la realización de prueba de contrastación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobregregistra.			SI	<input style="width: 100%;" type="text"/>
			NO	<input style="width: 100%;" type="text"/>
INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS				
INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA		FECHA	HORA (RANGO DE 2 HORAS)	
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
CITACIÓN A REUNIÓN		FECHA	HORA	
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN		(DD/MM/AA)	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>		<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>	
Firma del reclamante		Huella digital* (Índice derecho)	Fecha	
*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital.				

Anexo 4: Medios de prueba

ANEXO 3 MEDIOS DE PRUEBA POR RECLAMO

Los medios de prueba contenidos en el presente anexo son los mínimos, pudiendo el reclamante o la EPS incluir pruebas adicionales según lo consideren pertinente o necesario.

1. RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

A. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

- Los Formatos 1 y 2 con la información referida al reclamo, con indicación del tipo de reclamo (consumo, tarifa aplicada, servicios colaterales, otro cargo).
Responsable: Reclamante
- Las resoluciones, cédulas de notificación otros documentos en general.
Responsable: se generan en el curso del procedimiento
- Los acuerdos vinculados al procedimiento, incluyendo los de refinanciamiento.
Responsable: EPS
- Hoja Resumen del procedimiento, cuyo contenido es establecido por el TRASS.
Responsable: EPS
- Histórico de reclamos.
Responsable: EPS

B. INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA

B.1. Reclamos referidos al régimen de facturación y el nivel de consumo:

1. Consumo medido:

- Copia de los recibos de pago reclamados.
Responsable: Reclamante
- Histórico de Lecturas, Históricos de Facturaciones e Histórico de Pagos por un periodo de dos (2) años, pudiendo el TRASS solicitar información adicional según el caso.
Responsable: EPS
- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.
Responsable: EPS
- Informe de la EPS que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el usuario, de ser el caso.
Responsable: EPS
- Informe del área directamente encargada del control operacional del inmueble objeto de reclamo, que acredite que la EPS ha adoptado las medidas de control operacional requeridas para asegurar que los medidores reflejen el consumo efectuado, incluyendo:
 - o Un reporte sobre la continuidad (horario normal de abastecimiento) del sector correspondiente, así como de las interrupciones que se hubieran producido durante el mes reclamado.
 - o En caso de discontinuidad o interrupciones del servicio, plano con curvas de nivel del sector en el que está ubicado el predio, incluyendo la ubicación de las válvulas automáticas de purga de aire en la red, así como un informe de su operatividad.**Responsable:** EPS
- Inspección externa, para detectar posibles fugas que incrementen el consumo.
Responsable: EPS
- En caso de haberse descartado la influencia de los factores distorsionantes indicados, los resultados de la prueba de contrastación solicitada por el usuario, si éste fuera el caso.
Responsable: se genera en el curso del procedimiento.
- Informe que sustente que la facturación por consumo mínimo, tratándose de Empresas Municipales autorizadas a aplicar dicho concepto, cumple con lo dispuesto por las normas y estructuras vigente, incluyendo los antecedentes del caso.
Responsable: EPS
- En caso que la EPS alegue impedimento físico para realizar la lectura, no atribuible a ella: constancia policial y notificación al usuario acerca del impedimento.
Responsable: EPS

2. Consumo Promedio:

- Copia de los recibos de pago reclamados.
Responsable: Reclamante
- Histórico de Lecturas, Históricos de Facturaciones e Histórico de Pagos por un periodo de dos (2) años, pudiendo el TRASS solicitar información adicional según el caso.
Responsable: EPS
- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

- Responsable:** EPS
- Informe de la EPS que sustente la aplicación de este régimen de facturación, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de contrastación, de ser el caso.
Responsable: EPS
 - Informe de la EPS sobre los meses tomados en cuenta para hallar el promedio y cómo fueron facturados originalmente (es decir, si corresponden a diferencia de lecturas de medidor, asignaciones de consumo, consumos mínimos o promedios).
Responsable: EPS
- 3. Asignación de Consumo:**
- Copia de los recibos de pago reclamados.
Responsable: Reclamante
 - Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.
Responsable: EPS
 - Informe de la EPS que sustente la aplicación de este régimen de facturación para el reclamante, incluyendo el acta de retiro del medidor, y el acta de contrastación, de ser el caso, así como la asignación de consumos aplicable al usuario.
Responsable: EPS
 - Inspección interna, que incluirá un croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe, así como la descripción detallada de la fachada del inmueble, en el caso de alegarse un menor número de unidades de uso.
Responsable: Reclamante
- 4. Consumo no facturado oportunamente:**
- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.
Responsable: EPS
 - Actas u órdenes de servicio en la cual se registró y verificó el uso indebido, el cierre del servicio y la anulación del servicio.
Responsable: EPS
 - La liquidación emitida por el área comercial de la EPS respecto de los meses a recuperar con el sustento y el criterio para el cálculo mensual a recuperar.
Responsable: EPS
 - La liquidación detallada del cobro por cierre o anulación de la conexión o reconexión indebida del servicio.
Responsable: EPS
- 5. Consumo no realizado por servicio cerrado:**
- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.
Responsable: EPS
 - Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre.
Responsable: Reclamante
- 6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro:**
- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.
Responsable: EPS
 - Documento que acredite la responsabilidad de otra persona respecto del pago de los meses reclamados, de acuerdo a las normas sobre responsabilidad de pago aprobadas por la SUNASS.
Responsable: Reclamante
 - Informe sobre los meses adeudados y acciones adoptadas por la EPS para su pago oportuno.
Responsable: EPS
- 7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros):**
- Inspección externa, en la cual se verificará que en caso de contar con medidor, éste corresponde a la conexión que ha sido facturada. En caso de no contar con medidor la inspección debe determinar la correspondencia del consumo facturado con el suministro en reclamo.
Responsable: EPS
 - Histórico de Lecturas, Histórico de Facturaciones e Histórico de Pagos del suministro al que no le corresponde el consumo reclamado, de ser el caso.
Responsable: EPS
- 8. Refacturación:**
- Copia simple de recibo de pago cancelado
Responsable: Reclamante
 - Copia simple de nuevo recibo.

Responsable: Reclamante

B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada

Tipo de Tarifa:

- Copia de los recibos de pago reclamados.
Responsable: Reclamante
- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.
Responsable: EPS
- Inspección interna, en la cual se detallará la actividad que se desarrolla en el predio y la ubicación de los puntos de agua y desagüe.
Responsable: EPS

B.3. Reclamos referidos a otros conceptos facturados

1. Conceptos emitidos:

- Copia de los recibos de pago reclamados.
Responsable: Reclamante
- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.
Responsable: EPS
- Informe sobre el detalle (mes a mes), de los conceptos que se incluyen en los avisos de cobranza, de los montos que corresponden a cada uno de ellos, así como la documentación que sustente el cobro por los conceptos emitidos (órdenes de servicios, etc.) y la base legal que sustenta su facturación.
Responsable: EPS

2. Número de unidades de uso:

- Informe del área correspondiente de la EPS.
Responsable: EPS
- Croquis de la vivienda que incluya el sistema de agua potable y alcantarillado, en especial los puntos de agua existentes en el predio.
Responsable: Reclamante

Anexo 5: Tabla de fugas

EVITA QUE TU DINERO SE DESPERDICIE POR EL CAÑO

CONTROLA QUE NO EXISTAN FUGAS EN TUS INSTALACIONES



Goteo simple Fugas de 80 litros/día 2,4 m ³ /mes = \$/ 9,00*	Chorro de 1,6 mm Fugas de 180 litros/día 5,4 m ³ /mes = \$/ 21,00*
Chorro de 3,2 mm Fugas de 675 litros/día 20,3 m ³ /mes = \$/ 78,00*	

UNA PERSONA NO DEBE CONSUMIR MÁS DE 151 LITROS EN SUS ACTIVIDADES DIARIAS DE AGUA



35 litros al bañarse. Duchate en sólo 5 minutos.



15 litros al cepillar los dientes y al lavarse las manos.



45 litros al lavar tu ropa. Usa una bataa o lavadora.



10 litros para limpiar los pisos. Utiliza baldes o recipientes.



11 litros al cocinar y lavar vajilla. Utiliza un recipiente para lavar frutas y verduras, así como las ollas y vajillas.

USA SOLAMENTE EL AGUA NECESARIA Y EVITA DESPERDICIOS

* Montos referenciales en base a Estratagem Tarifaria No. Subscritora, publicada en el Periódico el 06.08.2017.