

# FORMATO 1

Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares: Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales

NRO. SOLICITUD			
N° DE SUMINISTRO			
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)			
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA: <input style="width: 80%;" type="text"/>	HORA: <input style="width: 80%;" type="text"/>
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE			
Apellido Paterno		Apellido materno	
Nombres			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)			
RAZÓN SOCIAL			
DATOS DEL SOLICITANTE			
( Calle, Jiron, Avenida)		N°	Mz.
		Lote	
(Urbanización, barrio)		Distrito	
		Provincia	
Teléfono		Correo electrónico (obligatorio para solicitud vía web)	
		CATASTRO	
		N° MEDIDOR	
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD			
Tipo de Problema			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO			
<b>PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN</b>			PLAZO DE ATENCIÓN
<b>A</b>	<b>Problemas relativos al acceso al servicio</b>		
1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido	<b>02 DIAS</b>	
2	Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.		
3	No se admite a trámite la solicitud		
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		
5	No se suscribe contrato de prestación de servicios		
6	Otros problemas relativos al contrato		
7	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo		
<b>B</b>	<b>Problemas relativos a la micromedición</b>		
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.	<b>10 días</b>	
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.	<b>2 días</b>	
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario	<b>24 días</b>	
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición	<b>1 día</b>	
5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial	<b>3 días</b>	
<b>C</b>	<b>Problemas relativos a cortes indebidos</b>		
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.	<b>24 HORAS</b>	
2	La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.		
<b>D</b>	<b>Falta de entrega de recibo</b>		<b>INMEDIATO</b>
<b>E</b>	<b>Problemas relativos a la información:</b>		
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.		<b>INMEDIATO</b>
<b>PROBLEMAS OPERACIONALES</b>			
<b>A</b>	<b>Filtraciones</b>		
	Filtración de agua externas hacia el predio	<b>5 DIAS CALENDARIO</b>	
<b>B</b>	<b>Problemas en el servicio de agua potable</b>		
1	Fugas en conexión domiciliaria	<b>24 HORAS</b>	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria	<b>2 DIAS</b>	
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	<b>2 DIAS</b>	
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	<b>2 DIAS</b>	
<b>C</b>	<b>Problemas en el servicio de alcantarillado</b>		
1	Atoro en conexión de alcantarillado	<b>24 HORAS</b>	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria	<b>2 días</b>	
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	<b>2 días</b>	
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	<b>2 días</b>	
NOTA: Lista de problemas es referencial		<b>Hora y Fecha de Atención:</b>	
<b>CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE</b>			
Mediante el presente, yo .....			
.....identificado con DNI N° ..... declaro estar conforme			
con la solución de la EPS Selva Central S.A al problema presentado,			
descrito en la presente solicitud.		Firma del Usuario	Firma del Tecnico