

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 13 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Fecha</b> : 2022.06.22 <b>Página</b> : 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer el marco de referencia para la atención de:

- Requerimientos,
- Solicitud de atención de problemas (operacionales o comerciales no relativos a la facturación)
- Reclamos Comerciales (Relativos a la facturación o no relativos a la facturación)
- Reclamos que derivan de solicitud de problemas no atendidas o comerciales relativos a la facturación.
- Incluye los casos de descargas de aguas residuales exceden los valores máximos admisibles y Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas.

## 2. ALCANCE

Comprende desde la recepción de los requerimientos, solicitudes de atención de problemas, reclamos, quejas y denuncias; su derivación a las áreas que corresponda cuando se trate de actividades no comerciales y, la atención y respuesta al usuario cuando deriva de actividades comerciales.

## 3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

### 3.1 Base Legal

- a) Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA
- b) Reglamento del Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo, aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA y sus modificatorias
- c) Texto Único de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- d) Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571 y sus modificatorias
- e) RCD N° 011-2007-SUNASS.CD Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado y sus modificatorias.
- f) RCD N° 066-2006-SUNASS-CD Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado y sus modificatorias.
- g) Disposiciones sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado:
  - DS N° 010-2019 VIVIENDA Aprueban el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el Sistema de Alcantarillado Sanitario.
  - RCD N°011-2020-SUNASS-CD que aprueba la Norma complementaria al Decreto Supremo N°010-2019-VIVIENDA, Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario
- h) Disposiciones sobre Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas:
  - Decreto Legislativo N°1185 que regula el Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de uso de aguas subterráneas a cargo de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento.
  - RCD N°057-2017-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio.

### 3.2 Documentos Asociados

- a) GCPR001 Procedimiento General Gestión de Medidores
- b) GCPR009 Procedimiento General Lectura
- c) GCPR027 Procedimiento General Mantenimiento Catastral
- d) GCPR034 Procedimiento General Facturación

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 13 <b>Aprobado</b> : GC <b>Fecha</b> : 2022.06.22 <b>Página</b> : 2 de 7
	<b>Atención al Cliente</b>	

- e) GCPR063 Procedimiento General Gestión de Recaudación y Cobranza
- f) GCPR067 Procedimiento General Incorporación de Conexiones
- g) GCPR072 Procedimiento General Administración para la Cartera de Clientes
- h) GCPR095 Procedimiento General Gestión de las Actividades de Terceros
- i) GCRL015 Matriz Lineamientos Resolutivos TRASS
- j) DGMFCP016 Ficha Caracterización de Procesos de Atención al Cliente
- k) Contrato de Servicios de Actividades Comerciales y Operativas.

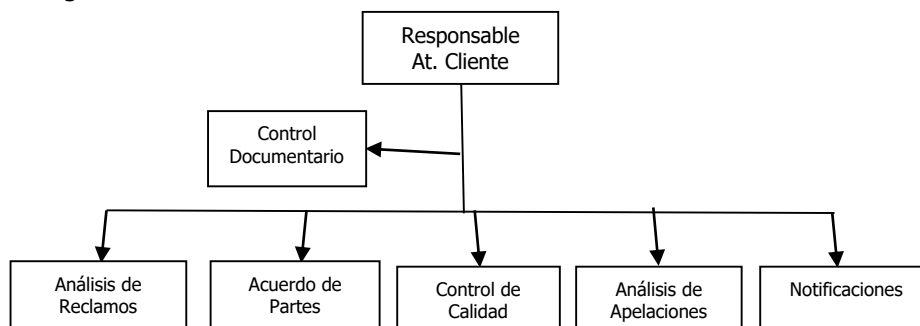
#### 4. CONDICIONES GENERALES

##### 4.1 Condiciones para la Atención


4.1.1 Atender al Usuario considerando la aplicación de normas de conducta y ejecución de actividades estandarizadas, orientadas a lograr un servicio de calidad, con relación a:

- Recepcionar los requerimientos, solicitudes de atención de problemas, reclamos, denuncias, quejas que presenten los usuarios.
- Remitir a los Equipos que corresponda los requerimientos, solicitudes de atención de problemas o reclamos que derivan de actividades no comerciales.
- Coordinar con los grupos del Equipos Comercial, la atención de requerimientos, solicitudes de atención de problemas o que derivan de actividades comerciales no relativos a la facturación
- Aplicar los costos y gastos que asume el usuario, en función a la autorización expresa de la norma vigente, durante la atención de requerimientos derivados de colaterales aprobados por la SUNASS.
- Distribuir formularios gratuitamente durante el trámite para la atención de requerimientos, solicitudes de atención de problemas o reclamos, no estando el usuario obligado a cancelar la facturación reclamada.
- Oficializar la atención mediante:
  - Requerimientos: con carta respuesta.
  - Solución de las solicitudes de atención de problemas: mediante la firma en señal de conformidad en el documento correspondiente o, con su aceptación mediante correo electrónico.
  - Reclamos: se oficializan vía Resoluciones Administrativas en cada una de las instancias de atención.

4.1.2 Organización del área de Atención al Cliente, en la que cada Equipo Comercial organizará el personal según la siguiente estructura:



- Responsable de Atención al Cliente
- Control Documentario
- Análisis de Reclamos
- Reunión de Acuerdo de partes
- Control de Calidad

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 13 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Fecha</b> : 2022.06.22 <b>Página</b> : 3 de 7

- Análisis de Apelaciones
- Notificaciones

4.2 A través del SGC – Modulo Comunicaciones, se optimiza la atención del reclamo en todas sus etapas, asegurando una correcta atención.

## **5. DESARROLLO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

### **5.1 Inicio del Proceso**

Previamente a la atención de reclamos pueden presentarse problemas durante la prestación de los servicios de saneamiento, según su naturaleza pueden ser:

- a) Tipos de Problemas:
  - Problemas operacionales: se presentan ante la falta de atención de una solicitud de atención de problema operacional
  - Problemas comerciales No Relativo a la Facturación: Es aquél originado por la falta de solución de una solicitud que no afecta la facturación.
  - Problemas comerciales Relativo a la Facturación: Aquél originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario.
- b) En cuanto a sus consecuencias, pueden ser:
  - De alcance particular: cuando sus efectos alcancen a una conexión. Son materia de reclamo.
  - De alcance general: cuando sus efectos alcancen a un grupo de conexiones, que pudieran estar reflejando una actuación sistemática o reiterada de SEDAPAL. Son materia de acciones de supervisión de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) de la SUNASS.

El presente procedimiento general está orientado a los problemas de alcance particular.

### **5.2 De la Solicitud de Atención de Problemas de alcance particular**

#### **5.2.1 Atención de Solicitud de Problemas Operacionales (SAPO)**

Se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales y está a cargo de los Equipos de Operación y Mantenimiento de Redes de las Gerencias de Servicios mediante el SGIO.

#### **5.2.2 Describir las acciones para dar atención y solución a los requerimientos y solicitud atención de problemas, cumpliendo con las condiciones y plazos establecidos en la normatividad vigente. Procedimiento GCPR158 - Gestión de Requerimientos y Solicitud de Atención de Problemas.**

#### **5.2.3 Atención de Solicitud de Problemas Comerciales (SAPC) no relativos a la Facturación**

- a) Las SAPC No Relativo a la Facturación son responsabilidad del grupo que corresponda del Equipo Comercial para su atención y respuesta directa.
- b) Si la SAPC ingresó de manera presencial por plataforma, en este caso el grupo At.Cliente deriva al responsable que corresponda y, de ser por Aquafono cada responsable debe revisar la bandeja del sistema para obtener la información.
- c) Su atención se oficializa mediante la firma en señal de conformidad en el documento correspondiente o, con su aceptación mediante correo electrónico.
- d) Una vez oficializada la atención del problema se da por atendida la solicitud; de no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar su reclamo.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 13 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Fecha</b> : 2022.06.22 <b>Página</b> : 4 de 7

### 5.3 De la Atención de Reclamos

5.3.1 La atención de los Reclamos Operacionales, son derivados al EOMR que corresponda para su atención y respuesta directa.

5.3.2 Es responsabilidad del grupo de Atención al Cliente, la atención de:

- a) El Reclamo Comercial relativo a la Facturación, dentro de este grupo se encuentran los Reclamos de Atención Inmediata, conocidos como "Atención en Ventanilla" y procede en caso se advierta que puede ser atendido inmediatamente.
- b) Los reclamos derivados de una SAPC
- c) Los reclamos referidos a VMA de descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado.
- d) Los reclamos referidos a Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas.

5.3.3 Describir las acciones para la atención y solución de requerimientos, atención de problemas o reclamos de alcance particular presentados por los usuarios cumpliendo con las condiciones y plazos establecidos en la normatividad vigente. Procedimiento GCPR021 – Gestión de Reclamos Comerciales de alcance particular

5.3.4 Atender y solucionar los reclamos de los usuarios que se abastecen de la red y aquellos que cuentan con fuente propia, cuyas descargas de aguas residuales exceden los valores máximos admisibles, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad vigente. Procedimiento GCPR142 - Atención de Reclamos de Usuarios con Descargas Residuales No Domésticas - VMA.

### 5.4 Etapas del procedimiento

El Proceso de Atención se desarrolla en tres (3) etapas:

#### 5.4.1 Etapa 1: Recepción y Registro

Este es el inicio del proceso de atención al usuario, consiste en identificar la petición, verificar su procedencia, y registrarla en el sistema. Debiendo considerarse los siguientes aspectos:

- a) Atención al usuario: abarca las modalidades de presentación / atención pudiendo ser: i) escrito ii) teléfono, iii) virtual o, iv) presencial, orientado a entender lo que el usuario espera de SEDAPAL. Para la atención se tendrá en cuenta el GCDA002 Protocolo para Atención al Usuario por personal de SEDAPAL,
- b) Recepción: Incluye la recepción de la petición del usuario de acuerdo a su naturaleza pudiendo ser: consulta, requerimiento, solicitud de atención de problema, reclamo, queja y/o denuncia.
- c) Registro y formación de Expediente: Consiste en registrar en los sistemas informáticos la petición del usuario, entregando el formulario correspondiente e iniciándose de esta manera la formación de expediente administrativo.

Si en la recepción de reclamo por cualquier modalidad, el usuario da la conformidad de la comunicación vía correo electrónico, las comunicaciones en las etapas del reclamo se realizarán bajo dicha modalidad, debiendo obtener el acuse de recibido, según lo establecido en el GCIN003 Instrucción de Notificaciones.

#### 5.4.2 Etapa 2: Investigación y Análisis

- a) Acciones previas: consisten en evaluar la petición y verificar el área que corresponde su atención según tipología establecida en GCDA005:
  - Los requerimientos
  - Los problemas operativos y comerciales no relativos a la facturación

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código</b> : GCPR020 <b>Revisión</b> : 13 <b>Aprobado</b> : GC
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Fecha</b> : 2022.06.22 <b>Página</b> : 5 de 7

➤ Los reclamos operativos, comerciales no relativos a la facturación y comerciales relativos a la facturación

b) En los casos de reclamos comerciales relativos a la facturación, deberá previamente efectuar un análisis de los antecedentes y solicitar o generar la ejecución de nuevas pruebas:

➤ Antecedentes: En esta etapa se realiza la recopilación de informes comerciales y operativos, datos históricos del sistema y antecedentes de acciones operativas realizadas principalmente en el periodo relacionado a la petición del usuario, igualmente se pueden generar y/o solicitar la ejecución de nuevas pruebas, además de requerir de ser necesario y según el tipo de reclamo, informes de áreas especializadas.

➤ Análisis y Evaluación: Consiste en evaluar la información obtenida y como resultado del análisis efectuado, determinar la procedencia o improcedencia de la petición del usuario, orientado a elaborar alternativas de solución para la Conciliación. Asimismo, se identifica las posibles deficiencias durante la tramitación del reclamo.

#### 5.4.3 Etapa 3: Acuerdo de partes y Respuesta

Consiste en plantear las alternativas de solución considerando los costos que significa continuar con el proceso y/o emitir el documento de respuesta.

a) Conciliación: Medio alternativo para solucionar el reclamo. Consiste en realizar la reunión con el usuario con la finalidad de poner fin a la petición, en dicha reunión se exponen alternativas de solución, pudiendo aplicar el GCPR071 – Formulas para la Solución de Reclamos, y se suscribe el acta correspondiente a los acuerdos o desacuerdos adoptados, se realiza según GCIN006 - Instructivo Conciliación de Reclamos originados por Problemas de Alcance Particular.

b) Documento de Respuesta: Elaborar y emitir el documento respuesta a la petición del usuario, mediante resolución, carta o documento de conformidad, según corresponda.

c) Notificación: Su finalidad es entregar al usuario, en el domicilio declarado o correo electrónico y con cargo de recepción o acuse de recibido, respectivamente, según GCIN003 Instrucción de Notificaciones, el documento de respuesta expedida con motivo de su petición. El cargo de recepción debe ser incorporado al expediente administrativo.

#### 5.5 Actividades Posteriores a la atención del reclamo

a) Atención de casos en SUNASS (quejas)

b) Elaboración de documentos necesarios para la atención del reclamo en segunda instancia administrativa.

c) Consolidación de requerimiento solicitado por SUNASS


d) Refacturación de los casos declarados fundados por SUNASS

### 6. REGISTROS Y ANEXOS

6.1 Registros  
No aplica

6.2 Anexos

a) Anexo 1: Flujograma de Atención al Cliente

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	<b>Código : GCPR020</b>
	<b>Atención al Cliente</b>	<b>Revisión : 13</b> <b>Aprobado : GC</b> <b>Fecha : 2022.06.22</b> <b>Página : 6 de 7</b>

Anexo 1 – Flujograma de Atención al cliente

