

**FORMATO 1:**  
**Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares**  
**Comerciales no relativos a la facturación y Problemas Operacionales**

		<b>CODIGO DE SOLICITUD N°</b>	
N° DE SUMINISTRO			
MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL SOLICITUD (ESCRITO/TELEFONICO/WEB)			
MOMENTO DE REGISTRO DE SOLICITUD		FECHA	HORA
		/ /	:
NOMBRE DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE			
Apellido Paterno	Apellido materno	Nombres	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI, LE, CI)			
RAZÓN SOCIAL			
DATOS DEL SOLICITANTE			
(Calle, Jirón, Avenida)		N°	Mz.
		Lote	
(Urbanización, barrio)		Distrito	
		Provincia	
Teléfono	Correo electrónico (obligatorio para solicitud vía web)		
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD			
Tipo de problema			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRESENTADO			
<b>PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN</b>			
<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		
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	Empresa Prestadora 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 la Prestación de los Servicios de Saneamiento, solicita a la Empresa Prestadora su instalación en su conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral correspondiente a la instalación de la conexión, y la Empresa Prestadora no realiza la instalación en el plazo establecido.		
2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.		
3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario		
4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, Verificación Posterior o reposición		
5	Empresa Prestadora instala medidor sin verificación inicial o sin entregar al usuario el resultado de la verificación inicial		
<b>C</b>	<b>Problemas relativos a cortes indebidos</b>		
1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.		
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>E</b>	<b>Problemas relativos a la información:</b>		
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.		
<b>PROBLEMAS OPERACIONALES</b>			
<b>A</b>	<b>Filtraciones</b>		
	Filtración de agua externas hacia el predio		
<b>B</b>	<b>Problemas en el servicio de agua potable</b>		
1	Fugas en conexión domiciliaria		
2	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria		
3	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable		
4	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo		
<b>C</b>	<b>Problemas en el servicio de alcantarillado</b>		
1	Atoro en conexión de alcantarillado		
2	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria		
3	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo		
4	Negativa de la Empresa Prestadora a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable		
<b>NOTA:</b> Lista de problemas es referencial			
<b>CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE</b>			
Mediante el presente, yo ..... identificado con DNI N° ..... declaro estar conforme con la solución de la Empresa Prestadora..... al problema presentado, descrito en la presente solicitud.			

(Texto según el Formato 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD)