

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

	CODIGO DE SOLICITUD N°	
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, Jiron, 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		
PROBLEMAS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN		
A	Problemas relativos al acceso al servicio	
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	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo	
B	Problemas relativos a la micromedición	
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.	
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, contrastación o reposición	
5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial	
C	Problemas relativos a cortes indebidos	
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.	
D	Falta de entrega de recibo	
E	Problemas relativos a la información:	
	No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.	
PROBLEMAS OPERACIONALES		
A	Filtraciones	
	Filtración de agua externas hacia el predio	
B	Problemas en el servicio de agua potable	
1	Fugas en conexión domiciliaria	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria	
3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	
4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	
C	Problemas en el servicio de alcantarillado	
1	Atoro en conexión de alcantarillado	
2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria	
3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo	
4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	
NOTA: Lista de problemas es referencial		
CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE		
Mediante el presente, yo identificado con DNI N° declaro estar conforme con la solución de la EPS al problema presentado, descrito en la presente solicitud.		