"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ORDENANZA MUNICIPAL N° 19-2017-MDP

Pacanga, 24 de Junio del 2017

EL CONCEJO MUNICIPAL DISTRITAL DE PACANGA.

VISTO:

En Sesión Ordinaria de Concejo de fecha 20 de Junio del 2017, el Informe N°. 0350-2017-MDP-OAJ, Informe N°. 0264-2017-SGSPYMA/MDP e Informe N°. 0149-2017-ATM/MDP, sobre Reglamento de atención de reclamos de los servicios de agua potable y alcantarillado de la localidad de Pacanga y Centro Poblado San José de Moro.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Art. 194° de la Constitución Política del Estado, reformada por ley 27680 y modificada por la ley 28607, en armonía con la ley orgánica 27972, las municipalidades son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y del desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

Que, la Ley de Bases de la Descentralización 27783 concede como competencia exclusiva de las municipalidades, la de administrar y reglamentar los servicios públicos destinados a satisfacer las necesidades colectivas de la población, promoviendo la adecuada prestación de estos servicios, así como el desarrollo armónico de su colectividad.

Que, es necesario contar con un reglamento que regule los reclamos comerciales y operacionales, entre los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado de la localidad de Pacanga y el C.P. San José de Moro, estableciendo los tiempos y reclamaciones comerciales y operacionales.

Que, corresponde al Concejo Municipal, aprobar el reglamento de cuotas y precios en cuestión, mediante ordenanza municipal, estableciendo el modo de pago y los montos que deberán abonar los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado en la localidad de Pacanga y el CP. San José de Moro.

De conformidad con lo dispuesto por el Art. 9, inc 8 y Art. 80 de la Ley Orgánica de Municipalidades N°.27972, con dispensa de trámite de aprobación del acta, el Concejo Municipal en pleno, por unanimidad, ha dado la siguiente ordenanza denominada:

ORDENANZA QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LOCALIDAD DE PACANGA Y EL CP. SAN JOSE DE MORO.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el presente Reglamento, el cual consta de IX Títulos, (68) artículos y 03 Disposiciones Complementarias, que como anexo forman parte integrante de la presente Ordenanza Municipal.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La presente Ordenanza Municipal entrará en vigencia al día siguiente de su publicación, conforme la ley.

POR TANTO:

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

TELESFORO MEDINA ORTIZ
ALCALDE

DISTRIBUCIÓN:
Secretaria General
GM
SGAF
OPP
SGSPYMA
ATM
Unidades de Gestión
Archivo

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

INDICE

GENERALIDADES

TITULO I : De la metodología y procedimientos de reclamación
TITULO II : De los reclamos masivos
TITULO III : De la primera instancia
TITULO IV : De las quejas
TITULO V : De la segunda instancia
TITULO VI : De las garantías especiales para el usuario
TITULO VII : De las notificaciones
TITULO VII : De las normas aplicables a todo procedimiento
TITULO IX : De las sanciones aplicables
Disposiciones complementarias

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

GENERALIDADES

Artículo 1°.- Finalidad
El presente reglamento tiene como finalidad, establecer los tiempos y procedimientos de las reclamaciones comerciales y operacionales; entre La Unidad de Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento – A y S, encargada de la prestación y administración de servicios de agua potable y alcantarillado, de la localidad de Pacanga y el CP. San José de Moro; y, los usuarios del servicio, quienes deben suscribir previamente el contrato de suministro respectivo.

Artículo 2°.- Alcances
El presente reglamento regula los reclamos comerciales y operacionales, entre los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado de la localidad de Pacanga y el CP. San José de Moro, denominados en adelante el usuario, y La Unidad de Gestión de Servicios de A y S; encargada de la prestación y administración de los servicios de agua potable y alcantarillado de la localidad de Pacanga y el CP. San José de Moro.

La municipalidad distrital de Pacanga se denomina en adelante, como La Municipalidad.
El ámbito de acción de la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, comprende específicamente el casco urbano de la ciudad de Pacanga y CP. San José de Moro, sectores de expansión urbana y sectores periféricos.

Artículo 3°.- Naturaleza de los reclamos
Los reclamos se clasifican en:

- **Reclamos comerciales:** son los vinculados al consumo, al catastro y la emisión de recibos.
- **Reclamos operacionales o no comerciales:** son los vinculados con las roturas y atoros que puedan presentarse en las redes de agua potable y alcantarillado. Estos deberán ser atendidos dentro de las 24 horas de producido e informado el hecho.

TITULO I

DE LA METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

Artículo 4°.- Del sujeto del reclamo
Podrán presentarse ante La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, las personas que acrediten ser titulares del servicio y/o quienes se encuentren en condiciones de posesionarios del bien, acreditando su condición de usuario efectivo del servicio, presentando el contrato de alquiler, o constancia constatación policial de residencia.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 5°.- De la reclamación en representación de terceras personas
Se podrá presentar reclamación en representación del titular del servicio, cualquier otra persona, para lo cual bastara con presentar una carta simple de poder especial al momento de presentar el reclamo.

Artículo 6°.- De las formas de presentación del reclamo
Los reclamos que se presenten ante La Unidad de Gestión de Servicios de A y S podrán ser por escrito, de manera verbal o telefónica; debiéndose formalizar estos últimos por escrito dentro de los tres días siguientes a la presentación del mismo.

Artículo 7°.- Requisitos de admisibilidad para la presentación de un reclamo escrito.
Los reclamos que se presenten por escrito deben consignar la siguiente información:

- Dirigido a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S.
- Nombre, número de documento de identidad y domicilio habitual.
- Número de suministro materia del reclamo.
- Explicación clara y precisa del reclamo.
- Firma.

Cuando se actúa por poder:

- Nombre.
- Documento Nacional de Identidad (DNI) del apoderado.
- Domicilio habitual.
- Carta poder, adjunta.
- Firma del apoderado.

En el caso que La Unidad de Gestión de Servicios de A y S advierta que el reclamo adolece de alguno de los requisitos formales, deberá informar de ello al reclamante en el momento de su presentación, a fin de hacer posible que estos sean incluidos de inmediato; de no ser así, deberá hacerlo por escrito dentro de los tres días siguientes de presentado el reclamo.

Artículo 8°.- Constancia de la presentación del reclamo escrito
Es obligación de la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, entregar al reclamante, copia debidamente sellada o constancia generada por algún medio sistemático, como prueba de presentación de reclamo.

Artículo 9°.- Obligación de proporcionar información del procedimiento acerca del procedimiento del reclamo
Es obligación de la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, al momento de admitir un reclamo, informar claramente acerca del área que se encargará de su tramitación, el plazo máximo y las consecuencias de la no remisión oportuna de la respuesta al reclamo presentado.

Artículo 10°.- Tramitación de reclamos verbales.
En los casos de reclamos verbales se deberá informar al reclamante, el número con el que se ingresa y registra el reclamo; debiéndole además, brindar la información necesaria

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 11°.- Obligaciones derivadas de la inspección
Concluida la inspección, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S se encuentra obligada bajo responsabilidad, entregar copia del acta levantada, haciéndole saber al reclamante que su firma representa la única constancia de la celebración de la inspección; no implicando ello, la aceptación de los resultados de esta.

Artículo 12°.- Negativa de recibir o firmar el acta de inspección
De negarse el reclamante o quien lo represente a recibir o suscribir el acta de inspección, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S deberá dejar expresa constancia de ello.

Artículo 13°.- Reglas a seguir en materia de contrastación
En caso se practique una prueba de contratación, esta se llevará a cabo de conformidad con las disposiciones que sobre el particular haya establecido la municipalidad.
Constituye obligaciones de La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, informar al reclamante su derecho de solicitar la contrastación de su medidor.

Artículo 14°.- Contrastación de los medidores
La contrastación de un medidor se llevará a cabo a solicitud del reclamante. El reclamo será declarado fundado cuando el resultado de la prueba determine que el medidor sobre-registra consumos en al menos uno de los flujos o caudales de prueba. En caso contrario, el reclamo será declarado infundado.
El costo de la aferición será asumido por La Unidad de Gestión de Servicios de A y S; en caso que el reclamo sea declarado fundado, y por el reclamante en caso contrario.

Artículo 15°.- Documentos
Podrá presentarse como medio de prueba, cualquier documento que coadyuve a determinar fehacientemente lo fundado o infundado del reclamo

Artículo 16°.- Pericia
En atención a la naturaleza del reclamo, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S deberá incluir en el expediente los informes técnicos que respalden el fallo que emita

Artículo 17°.- Actuación de medios de prueba ha pedido del reclamante
El reclamante podrá solicitar a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, que se efectúen determinadas pruebas no señaladas anteriormente; y, que a su criterio clarifiquen con mayor precisión el contenido del reclamo. La actuación de dichas pruebas estará supeditada a su factibilidad técnica y a su pertinencia en atención a la pretensión recurrida, asumiendo la parte reclamante el costo de llevar a cabo dicha prueba.

Artículo 18°.- Acuerdo entre las partes.
Previa a la emisión de la resolución de primera instancia, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, citará al reclamante a una audiencia con la finalidad de llegar a un acuerdo que ponga fin al procedimiento. Dicha citación podrá ejecutarse al momento de imponerse el reclamo, pudiéndose inclusive llegar a un acuerdo en dicho momento.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 19°.- Plazos del trámite
Los reclamos podrán ser presentados hasta 15 días útiles después de la fecha de vencimiento del recibo materia de reclamo; o hasta 15 días útiles después de producido el hecho que lo motiva.

Artículo 20°.- Medios de prueba
Una vez presentado el reclamo, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S en primera instancia, iniciará la investigación a través de las áreas correspondientes, disponiendo la actuación de los medios de prueba pertinentes, que evidencien sin lugar a dudas, lo fundado o infundado del reclamo.

Artículo 21°.- Medios de prueba
Son medios de prueba típicos en un procedimiento de reclamo los siguientes:

- Inspección, la cual podrá ser de las instalaciones interiores y/o exteriores
- Contrastación o aferición de medidores
- Documentos
- Pericia

Artículo 22°.- Inspección exterior
Cuando La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, disponga la realización de una inspección en las instalaciones exteriores de agua potable y/o alcantarillado, esta comprenderá la conexión domiciliaria externa de agua potable y/o de alcantarillado, hasta la caja del medidor, en caso de agua potable; y hasta la caja de registro, en el caso de alcantarillado. En ambos casos, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S informará al reclamante de su realización con la debida anticipación, a fin de que participe en dicha diligencia, debiendo incluir en dicho expediente copia de la notificación respectiva.

Artículo 23°.- Inspecciones de las instalaciones interiores
La realización de inspecciones al interior del predio del reclamante, se realizará a solicitud de este, o por iniciativa de la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, cuando corresponda a la naturaleza del reclamo. En caso se realice dicha inspección, la presencia del reclamante o de su representante es obligatoria bajo pena de sanción de nulidad.

Artículo 24°.- Acta de inspección
En caso se disponga la realización de una diligencia de inspección, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, deberá obligatoriamente bajo sanción de nulidad, levantar un acta en la que se indicará con claridad lo siguiente:

- El nombre y número del suministro del declarante.
- Fecha y hora en que se llevó a cabo la inspección.
- Nombre y código de la persona que realizó la inspección
- Resultado de la inspección, incluyendo el resultado de la prueba hidráulica, de ser el caso.
- Nombre, firma y datos de identidad del recurrente o de la persona que se encuentra presente al momento de realizarse la inspección.
- Observaciones varias.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- La existencia de inspecciones previas a la presentación del reclamo, no eximen a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, de su realización.

Artículo 25°.- Trámite del recurso de reconsideración
La resolución que resuelve al recurso de reconsideración, deberá ser fundamentada y suscrita por el funcionario responsable, refiriéndose necesariamente a los nuevos medios de prueba actuados; así mismo, en la parte resolutiva, deberá indicarse cual es el plazo que le asiste al reclamante para interponer un recurso de apelación.

Artículo 26°.- Plazo para resolver y notificar la resolución que atiende el Recurso de Reconsideración.
El plazo para resolver el Recurso de Reconsideración es de 15 días útiles, computados desde la fecha de su interposición. La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, dispone de 10 días útiles para notificar la Resolución que resuelve el Recurso de Reconsideración.

Artículo 27°.- Silencio administrativo positivo.
Transcurridos los plazos señalados para resolver tanto el reclamo, como el recurso de reconsideración sin que se haya emitido la resolución correspondiente, o vencido el plazo que la Unidad de Gestión de Servicios de A y S. de Servicios tiene para notificar las resoluciones; el reclamante podrá considerar fundado su reclamo o recurso de reconsideración.

En el caso en el que, en el procedimiento se haya interpuesto un recurso de apelación, y la municipalidad advierta que, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S. no aplicó el silencio administrativo de conformidad con lo señalado en el párrafo precedente, aquella lo aplicará de oficio.

Artículo 28°.- Prórroga de los plazos que le asisten a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S.
Por excepción, previa notificación al reclamante y siempre que no se perjudique el derecho de terceros, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, podrá considerar una prórroga de hasta 10 días útiles para la emisión de la resolución correspondiente.
Dicha prórroga sólo podrá ejercerse, si existiesen hechos controvertidos que ameriten un lapso mayor para la actuación de pruebas, cuando lo solicite el propio reclamante, o cuando se necesite la evaluación de informes técnicos los cuales deberán incluirse en el expediente.

TITULO II

DE LOS RECLAMOS MASIVOS

Artículo 29°.- Tratamiento de reclamos masivos
Se considera reclamo masivo, aquel que comprende más de diez suministros diferentes, aún cuando estos sean interpuestos por un único representante. No se considera reclamo masivo, aquel que, no obstante de comprender más de diez suministros, estos se originan en una individualización de recibos o corresponde a un contrato matriz común.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 30°.- Plazo para resolver los casos masivos
El plazo para resolver un reclamo masivo es de 50 días útiles computados desde la fecha de su interposición; pudiendo ser ampliado cuando la naturaleza y complejidad del mismo lo justifique, en diez días útiles adicionales.

La citación por parte de La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, no obliga al reclamante a asistir a la audiencia ni a llegar a un acuerdo.

Artículo 31°.- Realización de la audiencia
En la audiencia, las partes deberán proponer la o las fórmulas para resolver el conflicto.
Si la fórmula fuese aceptada, se levantará el acta respectiva, en la cual constará el acuerdo y la forma de su cumplimiento, precisándose los derechos y obligaciones que surjan del acuerdo para ambas partes, con lo cual se pondrá fin a la vía administrativa.
La realización de la audiencia no suspenderá el plazo para emitir la resolución de primera instancia.

Artículo 32°.- Falta de acuerdo o acuerdo parcial.
Aun cuando no se llegase a algún acuerdo que ponga fin al procedimiento, ya sea por la instancia del reclamante o por la falta de consenso; La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, deberá levantar un acta en donde se deje constancia de ello. Lo indicado será de aplicación igualmente en los casos en que sólo se llegue a acuerdos parciales.
En el supuesto que se produzca un acuerdo parcial, el procedimiento de reclamo continuará respecto de los asuntos sobre los cuales subsista controversia.

TITULO III

DE LA PRIMERA INSTANCIA

Artículo 33°.- Plazo para resolver y notificar el reclamo en primera instancia
El plazo para resolver el reclamo, es de 30 días útiles computados desde la fecha de presentación del reclamo. La Unidad de Gestión de Servicios de A y S dispone de 10 días útiles para notificar la resolución en primera instancia.
En el caso de subsanaciones o deficiencias, el plazo se computa desde que se formaliza el reclamo por escrito, según sea el caso.

Artículo 34°.- Formalidad en la emisión de las respuestas a los reclamos
La respuesta en primera instancia se formalizará mediante carta, la cual dará atención a todos los puntos controvertidos y necesariamente será fundamentada.
La carta de La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, sindicará el plazo que le asiste al reclamante para impugnarlo.

Artículo 35°.- Recurso de reconsideración.
Contra la comunicación de primera instancia, el reclamante podrá presentar recurso de reconsideración, el cual es opcional y deberá ser interpuesto dentro de cinco días útiles de notificado.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 36°.- Requisitos para la admisión del recurso de reconsideración

- El recurso de reconsideración deberá sustentarse necesariamente en una prueba. Si la prueba obra en poder de La Unidad de Gestión de Servicios de A y S se considerará satisfecho el requisito de admisibilidad.
- En caso la nueva prueba consistiese en una contratación, esta deberá ser de un tipo distinto al solicitado anteriormente a la resolución materia de la reconsideración.
- Cuando La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, presentado el recurso de apelación por el reclamante, eleva el expediente fuera del plazo de 10 días útiles.
- Cuando La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, no cita a audiencia, con la finalidad de promover el acuerdo entre las partes.
- Cuando no se cumplan los requisitos formales para la actuación de pruebas.

Artículo 37°.- Silencio administrativo.
Vencido el plazo al que se refiere el artículo 57, sin que haya llegado a las partes la resolución que resuelva el recurso de apelación, será de aplicación el silencio administrativo negativo, salvo que medie pedido escrito de la parte accionante que requiera a la municipalidad emitir pronunciamiento sobre su pretensión. En tal supuesto, la municipalidad emitirá un pronunciamiento y con el se agotará la vía administrativa.

Artículo 38°.- Aclaración o rectificación
Contra lo resuelto por la municipalidad, sólo cabe la presentación de una solicitud de aclaración de algún punto sobre el cual pudiesen existir dudas en su interpretación o contenido; o de una solicitud de la rectificación por error material o aritmético.
La municipalidad podrá emitir la resolución aclaratoria o rectificatoria que correspondiese.
El plazo para la presentación de dichas solicitudes, es de cinco días útiles computados desde el día siguiente da la notificación de la resolución emitida por la municipalidad. El plazo para resolver es de diez días útiles computados desde su presentación.

Artículo 39°.- Publicación de las resoluciones
A criterio de la municipalidad, se dispondrá la publicación de las resoluciones que tengan el carácter de jurisprudencia vinculante o precedente de obligatoria observancia. La municipalidad, dispondrá la publicación de las resoluciones mediante las cuales se impone alguna sanción a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S.

TITULO IV

DE LAS QUEJAS

Artículo 40°.- Queja
En cualquier estado del procedimiento, el interesado podrá recurrir en queja contra los defectos de tramitación y en especial los que supongan una paralización de los plazos establecidos en el presente reglamento.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 41°.- Atención de la queja
La queja en primera instancia será presentada ante el superior jerárquico del quejado, quien la resolverá en un máximo de diez días útiles, previo informe escrito del funcionario quejado, que será emitido dentro de los dos días útiles de interpuesta, pero sin suspender la tramitación del expediente principal.

En caso de declararse fundada la queja, sin perjuicio de las acciones administrativas a que hubiera lugar, el superior jerárquico del quejado ordenará que otro funcionario de igual jerarquía del quejado resuelva la causa

TITULO V

DE LA SEGUNDA Y ÚLTIMA INSTANCIA

Artículo 42°.- Recurso de apelación
Contra lo resuelto en primera instancia, el reclamante podrá presentar por escrito recurso de apelación ante la municipalidad en un plazo que no deberá exceder a los 15 días útiles contados desde el día siguiente que fuera notificada la resolución de primera instancia.

Artículo 43°.- Requisito de admisibilidad
El recurso de apelación deberá sustentarse necesariamente en distinta interpretación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho.

Artículo 44°.- Elevación del expediente
Presentado el recurso de apelación, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, bajo responsabilidad en el plazo máximo de diez días útiles, elevará el expediente a la municipalidad, la que resolverá en segunda y última instancia.

Artículo 45°.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia
El plazo para resolver el recurso de apelación es de 30 días útiles computados desde que el expediente es remitido. El plazo para notificar la resolución que resuelve el recurso de apelación es de diez días útiles.
Cuando la complejidad del caso lo amerite, el plazo podrá ampliarse hasta en 20 días útiles adicionales el plazo para resolver.
Sin perjuicio de lo expuesto en el presente, antes de resolver, podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación.

Artículo 46°.- Información adicional
De manera excepcional y cuando la municipalidad lo considere necesario, requerirá a las partes la actuación de determinadas pruebas o la remisión de información adicional a la contenida en el expediente.
También podrá solicitar a otros órganos, públicos o privados, informes, dictámenes y opiniones que considere pertinentes. En ambos supuestos, el plazo que le asiste para emitir su fallo empezara a computarse desde el día siguiente que la información solicitada o los resultados de prueba le sean remitidos.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 47°.- Consecuencias de incumplimiento de obligaciones de carácter formal por parte de la Unidad de Gestión de Servicios de A y S.
La resolución que emita la municipalidad, hará expresa referencia a los fundamentos de hecho y derecho para declarar fundado el reclamo cuando se advirtiera la inobservancia, por parte de La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, de las disposiciones de carácter formal contenidas en el presente reglamento específicamente en los siguientes casos:

- Cuando La Unidad de Gestión de Servicios de A y S eleva el expediente sin la información necesaria para resolver.
- Cuando La Unidad de Gestión de Servicios de A y S emite resoluciones obscuras o ambiguas
- Cuando La Unidad de Gestión de Servicios de A y S no actué las pruebas pertinentes para determinar con seguridad lo fundado o infundado del reclamo, salvo lo establecido en materia de contrataciones.

Artículo 48°.- Fin de la vía administrativa
La resolución que emita la municipalidad agota la vía administrativa. Su fallo es inapelable.

TITULO VI

DE LAS GARANTIAS ESPECIALES PARA EL USUARIO

Artículo 49°.- Pagos efectuados en exceso
Si por causa atribuible a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, una persona efectuara pagos en exceso en la tarifa o en el volumen de consumo con recibos emitidos, estas serán recuperables en su favor y devengarán hasta el día de su devolución, el mismo interés que la Unidad de Gestión de Servicios de A y S aplica a sus usuarios morosos.
El plazo para solicitar la devolución de los pagos en exceso se regirá por lo dispuesto por el artículo 29 del decreto legislativo N° 716, ley de protección al consumidor, y sus modificatorias, de ser el caso.

Artículo 50°.- Devolución de los montos pagados en exceso
La devolución a que se hace referencia en el artículo anterior, podrá ejecutarse a elección del reclamante, en efectivo o mediante notas de bonos las cuales se irán compensando cada mes con los recibos que emita la Unidad de Gestión de Servicios de A y S por utilización de los Servicios hasta extinguir el crédito. En este último supuesto, cada nota de abono deberá comprender el interés mensual respectivo.
Tratándose de reclamos masivos, La Unidad de Gestión de Servicios de A y S deberá efectuar la devolución mediante notas de abonos.

Artículo 51°.- Prohibición de disponer el cierre del servicio de agua potable y alcantarillado, en tanto a una causa no haya sido resuelta en instancia final
La Unidad de Gestión de Servicios de A y S no podrá disponer del cierre del servicio, si este se fundamenta en la falta de pago de los recibos de cobranza que son materia de un procedimiento de reclamo pendiente de solución final. Este beneficio a favor del reclamante no comprende el mes o meses no reclamados.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 52°.- Prohibición de supeditar la atención del reclamo a condición alguna
Además de lo establecido en el Art. 21 según el párrafo segundo; la Unidad de Gestión de Servicios de A y S no podrá condicionar la atención de un reclamo al pago previo de la facturación reclamada, ni podrá incluir en la facturación mensual que emita con posterioridad al inicio del procedimiento del reclamo, el monto correspondiente al período reclamado cuando este aun no haya sido resuelto en instancia final o no aya recaído una resolución contra la cual no se interponga recurso alguno.

Artículo 53°.- Derecho a la información
Previa identificación, los interesados o sus representantes tendrán derecho en cualquier etapa del procedimiento a conocer el estado de su causa, pudiendo solicitar el expediente para su revisión cuantas veces consideren necesarias, no pudiendo para ello La Unidad de Gestión de Servicios de A y S exigir el cumplimiento previo de algún requerimiento o formalidad.

Artículo 54°.- Difusión
La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, debe informar y difundir las normas contenidas en el presente reglamento, a través de los medios de comunicación más usuales en la localidad; así como, con la entrega de folletos de orientación en todos los ambientes destinados a la atención de los usuarios y en especial donde se presentan los reclamos.
Dicha folletería, deberá contener necesariamente información acerca del procedimiento que debe seguirse para un reclamo y sus recursos; así como los requisitos para la presentación de los mismos.

Artículo 55°.- Incorporación de la queja al expediente principal.
Tanto la queja como el informe y la resolución que la atienda, formarán un expediente que se incorporara al principal.

TITULO VII

DE LAS NOTIFICACIONES

Artículo 56°.- Órgano encargado de efectuar las notificaciones.
Las notificaciones las efectuara el órgano que editó la resolución correspondiente, dentro de los diez días útiles siguientes a su fecha de emisión, empleando para ello cualquier medio que permita tener una constancia cierta de su notificación.

Artículo 57°.- Cédulas de notificación
La Unidad de Gestión de Servicios de A y S deberá contar con cédulas de notificación pre impresas, en las cuales se advertirá con claridad:

- Nombre del recurrente notificado.
- Fecha de notificación.
- Número de resolución, oficio o carta a notificar.
- Dirección en la cual se notifica.
- Firmas y datos de identidad de la entidad, debiendo precisarse la relación de esta con el reclamante si la notificación no se lleva a cabo personalmente con el interesado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

En los casos en que la persona que recibe el documento se niegue a firmar el cargo respectivo, o no se encontrase en el domicilio persona alguna capaz a quien pueda notificársele la resolución, la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, podrá dejar la notificación bajo la puerta; procediendo antes a levantar un acta donde se consigne el hecho, la fecha, la hora y las características de la fachada del inmueble que razonablemente permitan identificarlo. En estos casos, el notificado deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad.

Artículo 58°.- Obligación de incluir en el expediente las cédulas de notificación.
Es obligación de la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, incluir en el expediente todas las cédulas de notificación recaídas en el procedimiento de reclamo.

TITULO VIII

DE LAS NORMAS APLICABLES A TODO PROCEDIMIENTO

Artículo 59°.-Abandono del procedimiento
Se declara en abandono un proceso, si el interesado no cumple con realizar algún trámite en un plazo máximo de 30 días útiles, desde que fuera notificado para hacerlo.

Artículo 60°.- Nulidad de actos administrativos
La municipalidad declarará nulo de pleno derecho lo actos administrativos:

- Dictados por funcionarios incompetentes.
- Contrarios a la constitución o las leyes; o, a los que contengan un imposible jurídico.
- Dictados prescindiendo de las normas esenciales del procedimiento, de la forma prescrita por la ley y el presente reglamento.

Artículo 61°.- Consecuencias de la declaratoria de nulidad
La nulidad podrá declararse, cuando el proceso o parte de él adolezca de vicio aún cuando la resolución haya quedado consentida; siempre que lesione o vulnere el derecho de algún usuario o cuando la Unidad de Gestión de Servicios de A y S agravie el interés público.
La nulidad de un acto, implicará la nulidad de los sucesivos en el procedimiento, siempre que estén vinculados a él.

Artículo 62°.- Criterio de racionabilidad
Sin prejuicio de lo expuesto en el artículo precedente, la municipalidad, podrá imponer multas por debajo de mínimo fijado, si existiesen atenuantes que ameriten la aplicación de una sanción menor.

Artículo 63°.- Concurrencia de infracciones
En caso la municipalidad advierta que en la atención de un reclamo, la Unidad de Gestión de Servicios de A y S hubiese cometido acumulativamente mas de una infracción, únicamente sancionará en virtud a la infracción que le correspondería una multa mayor.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 64°.- Oportunidad del pago de la multa
Las multas aplicadas en virtud de la aplicación del presente reglamento, deberán ser depositadas, por La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, en la cuenta que para el efecto dispondrá la municipalidad.
Dicho pago deberá verificarse, en el plazo máximo de 15 días útiles de haber tomado conocimiento de la imposición de la sanción.

TITULO IX

DE LAS SANCIONES APLICABLES

Artículo 65°.- Infracciones
La municipalidad sancionará a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, cuando en la atención en instancia final de un procedimiento de reclamo, advierte que la misma ha incurrido en alguno de los siguientes supuestos:

- Incumpla los procedimientos, plazos y en general; cualquier exigencia establecida en el presente reglamento.
- Actué con desconocimiento de las normas legales que protegen los derechos de los usuarios.
- Se niegue injustificadamente a admitir a trámite los reclamos o los recursos presentados
- Incumpla en proporcionar a la municipalidad, la información que esta requiera, dentro de los plazos que para tal efecto señale.
- Remitir información inconsistente o falsa ante un requerimiento formulado por la municipalidad
- Incumplir los fallos la municipalidad
- No aplicar a los reclamo interpuestos por sus usuarios, los procedentes de obligatorio cumpliendo o la jurisprudencia vinculante que la municipalidad oportunamente establezca.
- Adultere la información o documentación existente en un expediente de reclamo.
- Resuelva reiteradamente de manera distinta a lo resuelto por la municipalidad.

La imposición de sanciones sólo podrá ser efectuada, una vez que se haya dado oportunidad a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S. para efectuar los descargos correspondientes, para lo cual la municipalidad notificará sobre la infracción encontrada.
El plazo que tiene para efectuar los descargos será de siete días útiles desde la notificación.
Se publicarán las resoluciones mediante las cuales se impone alguna sanción a la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, tal como lo dispone el artículo 63° del presente reglamento.

Artículo 66°.- Sanciones aplicables
Las sanciones que aplicará la municipalidad por la comisión de las infracciones señaladas en el artículo anterior, serán:

- Amonestación escrita por las infracciones previstas en el artículo 65°
- Multa por la comisión de las infracciones previstas en el artículo anterior, en caso de reincidencia en la comisión de alguna infracción sancionada previamente con amonestación escrita.

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Artículo 67°.- Reincidencia

Se entenderá que la Unidad de Gestión de Servicios de A y S es reincidente, si durante el período comprendido entre la fecha en que es sancionada por una infracción y los 12 meses calendarios siguientes, comete la misma infracción.

Artículo 68°.- Monto de las multas

Las multas que aplicará la municipalidad, se establecerán en función de un porcentaje que se aplicará al promedio mensual de la recaudación de los 12 últimos meses de la Unidad de Gestión de Servicios de A y S, sancionada al momento de aplicarse,

Así mismo, en los caso de suministro bajo reclamos y cuentas con micro medición, esta información es valiosa a efectos de determinar la posible incidencia de elementos exógenos en la micro medición; así como la asignación de consumo por cobrar, en caso resulte in operativo un medidor y no pueda disponer la rectificación de los consumos reclamados sobre la base de los promedios de consumo.

DISPOSICIONES COMPLEMETARIAS

Primera.- Cualquier diferencia de interpretación sobre el cumplimiento de las disposiciones de este reglamento, en caso de no poder ser resuelto directamente por La Unidad de Gestión de Servicios de A y S, será elevada para su pronunciamiento a la Municipalidad distrital de Pacanga, quien resolverá en última instancia administrativa.

Segunda.- El presente reglamento de atención de reclamos de servicios de agua potable y alcantarillado, de la Unidad de Gestión de Servicios de A y S del distrito de Pacanga; entrará en vigencia a partir de su aprobación y publicación con forme a ley.

Tercera.- Son normas complementarias y/o supletorias al presente reglamento, el Reglamento de Prestación de Servicios, la Ley General de Servicios de Saneamiento y su reglamento; la Ley del Procedimiento Administrativo General vigente, las directivas internas de emisión de recibos y quiebre de deudas aprobado anualmente y de más normas sustantivas.

TELESFORO MEDINA ORTIZ
ALCALDE