

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 0142-2023-EMUSAP S.A/Ama3**

Chachapoyas, lunes 13 de noviembre de 2023

**SUMINISTRO: 1014973**

**CLIENTE: BANCO DE LA NACION.**

**DIRECCIÓN: Jr. Dos de Mayo N° 510 - Barrio La Laguna.**

**VISTO:**

El Expediente de reclamo, registrado el 26 de octubre 2023, con Código N° 567-2023-D.C./OF.RECLAMOS-EMUSAP S.A, presentado por la Sra. **RIVERA LA TORRE KARINA**; materia controvertida, problemas en el régimen de facturación consumo medido elevado del mes de setiembre 2023.

**CONSIDERANDO:**

Que, según Informe N° 041-2023-EMUSAP S.A.–GC./OF.AT.CLIENTE. F.A.G.C., del 08 de noviembre 2023, emitido por el ejecutivo en atención al cliente; el 27 de octubre 2023, se realizó la inspección externa e interna de la conexión domiciliaria del reclamante constatando que el medidor N.º FC18000014, registró 1978 M3 de lectura; no se encontró problema externo que pudiese ocasionar altos consumos.

Que, como resultado de la inspección interna se encontró que el medidor que abastece al Banco de Nación, cuyas instalaciones o tuberías internas se interconectan con otra conexión ubicada en el Jr. Ayacucho, ello hace que el medidor del Jr. Dos de mayo registre mayor consumo, además existe la posibilidad de una fuga no visible en las conexiones de Ayacucho, y que, al estar las tuberías interconectadas el medidor en reclamo registra dicho volumen de agua, comprobando de este modo que hay deficiencias internas en los accesorios del establecimiento que afectan en el consumo.

Que, como resultado de la inspección externa, se comprueba que la conexión de la vivienda cuenta con un medidor debidamente acreditado por INACAL, esto garantiza el registro justo del consumo en la vivienda. Condición de estado de medidor que fue puesta de conocimiento del reclamante; no obstante, se le informó también, que si tiene dudas e inconformidad referente al medidor o desconfía de la operatividad del medidor; puede solicitar la contrastación UVM del medidor en laboratorio, a lo que, el usuario se negó según consta en el formato N° 02 de reclamo y se revalida en el Acta de Conciliación.

Que, en cumplimiento al Artículo 18° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento aprobado con Resolución de Consejo Directiva N° 015-2023-SUNASS del 19 de abril del 2023; con fecha 06 de noviembre de 2023, se llevó a cabo la reunión de conciliación con la finalidad de llegar a acuerdos que pongan fin al reclamo. En la reunión, el usuario solicita se refacture los recibos reclamados, por no considerar correcto el importe facturado, argumentando que desde agosto 2023 el establecimiento sufrió constantes cortes del servicio de agua potable siendo abastecido uno a dos días por semana; pedido que es denegado por el ejecutivo de atención al cliente, quien actúa en representación de EMUSAP S.A.; al considerar que no existe deficiencia o incidencia alguna por parte de la EPS EMUSAP S.A. que haya afectado en la facturación; situación que originó que el usuario se niegue a llegar a un acuerdo de pago del recibo, esto exige que se emita la resolución y se continúe con el procedimiento establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento.

En aplicación de las facultades conferidas a esta Gerencia General en el Artículo 40°, numeral 3, del Estatuto de la empresa, y demás normas concordantes, con los vistos de la Gerencia Comercial y Gerente de Asesoría jurídica.

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas:

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO**, el reclamo presentado por la Sra. **RIVERA LA TORRE KARINA** en representación del usuario **BANCO DE LA NACIÓN**; concerniente a la facturación setiembre-2023.

**ARTÍCULO SEGUNDO: INFORMAR** al cliente, que, de estimarlo pertinente, le asisten recursos impugnativos de reconsideración o apelación<sup>1</sup>, que podrá interponer en un plazo máximo de 15 días útiles desde la recepción de la notificación de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFÍQUESE** a los órganos correspondientes de la Empresa y al interesado para los fines pertinentes.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** la publicación de la presente en el portal institucional [www.emusap.com.pe](http://www.emusap.com.pe).

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**



ING. Carlos Alberto Mestanza Iberico  
GERENTE GENERAL



C.c.

Archivo

**Registro de Resolución: 232124.003**

<sup>1</sup> El recurso de reconsideración debe necesariamente sustentarse con nueva prueba instrumental, en cual será resultado por la misma autoridad o en su defecto el recurso de apelación, que se sustente en cuestiones de puro derecho o diferente interpretación de las pruebas actuadas, el cual será resuelto por la SUNASS