"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 0165-2023-EMUSAP S.A/Ama3

Chachapoyas, jueves 28 de diciembre 2023

SUMINISTRO: 1059670
CLIENTE: C.I.P.- CONSEJO DEPARTAMENTAL AMAZONAS.
DIRECCIÓN: Jr. Puno N° 460 - Barrio Luya Urco.

VISTO:

El expediente de reclamo registrado el 29 de noviembre 2023, con Código N° 619-2023-D.C./OF.RECLAMOS-EMUSAP S.A., presentado por la Sra. **TUESTA ALVARADO SARA** en representación del usuario **CIP.- CONSEJO DEPARTAMENTAL AMAZONAS**; materia controvertida, problemas en el régimen de facturación por consumo de medidor elevado del mes de octubre 2023.

CONSIDERANDO:

Que, según informe N° 054-2023-EMUSAP S.A.-GC./OF.AT.CLIENTE. F.A.G.C., del 18 de diciembre de 2023, emitido por el ejecutivo en atención al cliente; el 30 de noviembre de 2023, se realizó la inspección externa e interna de la conexión domiciliaria del reclamante constatando que el medidor N° FA17065849, registró 2,453 M3 de lectura; no se encontró problema externo, así como interno que pudiese ocasionar altos consumos.

Que, como resultado de la inspección interna se encontró que el medidor abastece a establecimiento de tres (03) pisos que funciona como oficinas del Colegio de Ingenieros, cuyas instalaciones o accesorios internos se encuentran en buen estado sin presentar anomalías se entiende por esto que el consumo en reclamo es producto de las actividades internas o descuidos que los usuarios pudieron tener en la vivienda.

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 Acta de Conciliación.

Que, en cumplimiento al Artículo 18° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado con Resolución de Consejo Directiva N° 015-2023-SUNASS del 19 de abril del 2023; con fecha 11 de diciembre de 2023, se programó la reunión de conciliación, con la finalidad de llegar a acuerdos que pongan fin al reclamo; sin embargo la reclamante no hizo presencia en la fecha acordada ni después de haber sido notificada, por tanto, se expide la conciliación sin puntos de acuerdo y no existiendo deficiencia o incidencia alguna por parte de la EPS EMUSAP S.A. que haya afectado en la facturación; se emite la presente resolución, declarando **INFUNDADO** el reclamo impuesto y se continúe con el procedimiento establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios 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. TUESTA ALVARADO SARA** en representación del usuario **CIP.- CONSEJO DEPARTAMENTAL AMAZONAS**; concerniente a la facturación del mes de octubre 2023.

ARTÍCULO SEGUNDO: INFORMAR al cliente, que, de estimarlo pertinente, le asisten recursos impugnativos de reconsideración o apelación[1], 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 CUARTO: DISPONER la publicación de la presente en el portal institucional www.emusap.com.pe.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

EMUSAP S.A.
ING. Carlos Alberto Mestanza Iberico
GERENTE GENERAL

C.c.
Archivo
Registro de Resolución: 232517.004

[1] 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