EMAPAB S.A.
JR. SAN PEDRO #297
SUCURSAL: BAGUA

FORMATO N° 2

PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

N° SUMINISTRO

01- 05- 191- 0040-0

RECLAMO N° : 202 -

NOMBRE DEL RECLAMANTE O REPRESENTANTE	TELÉFONO	
APELLIDOS Y NOMBRES		

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD(DNI, LE, CI)

RAZÓN SOCIAL :

UBICACIÓN DEL PREDIO			
(Calle, Jiron, Avenida)	N°	MZ	Lote

DIRECCIÓN PROCESAL			
(Calle, Jiron, Avenida)	N°	MZ	Lote
(Urbanización, barrio)	Provincia	Distrito	
Código Postal	Teléfono/Celular	Correo electrónico	

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE (Fijación de correo electrónico como domicilio procesal: Solicito que las notificaciones de los actos administrativos del presente procedimiento del reclamo se realicen en la dirección de correo electrónico consignado para lo cual brindo mi autorización expresa)	SI	
	NO	

TIPO DE RECLAMO :

BREVE DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (meses reclamados, montos, etc. en lo aplicable)

SUCURSAL/ZONAL

ATENDIDO POR | FIRMA

FUNDAMENTOS DEL RECLAMO

RELACIÓN DE PRUEBAS QUE SE PRESENTAN ADJUNTAS

☐ DOCUMENTO NACIONAL DE INDENTIDAD - DNI ☐ RECIBO ORIGINAL O COPIA ☐ CORREO ELECTRÓNICO

☐ NOTIFICACION DE ATIPICO ☐ RECIBO DE MESES ANTERIORES ☐ REBAJA POR PROVEIDO

NOTA IMPORTANTE
EL RECIBO DEL MES DE RECLAMO NO SE CANCELA HASTA TERMINAR EL PROCESO DEL MISMO, LOS SIGUIENTES MESES DEBERAN SER CANCELADOS O RECLAMADOS SEGÚN SEA EL CASO. EL CORTE SE SUSPENDE POR LOS MESES DE RECLAMO.

LA EPS ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA SI ☐ NO ☐

DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE Aplicable a reclamos por consumo medido:Solicito la realización de prueba de constratación y acepto asumir su costo, si el resultado de la prueba indica que el medidor no sobreregistra	SI	
	NO	

INFORMACIÓN A SER COMPLETADA POR LA EPS

INSPECCIÓN INTERNA Y EXTERNA	FECHA:		HORA	
CITACIÓN A REUNIÓN	FECHA:		HORA	
FECHA MÁXIMA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN				

Firma Reclamante

Huella digital*
(Índice derecho)

Fecha

DNI

*En caso de no saber firmar o estar impedido bastará con la huella digital.

FORMATO N° 2

PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

Fecha : 06/11/2026
Hora : 04:05:54 pm

Comerciales Relativos a la Facturación	Comerciales No Relativos a la Facturación	Operacionales
A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo 1. Consumo medido: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor. 2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado. 3. Asignación de Consumo: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, (ii) el volumen facturado está por encima del valor que corresponde según las normas y la estructura tarifaria vigente, o (iii) el volumen facturado es mayor por considerarse un número mayor de unidades de uso al que corresponde. 4.Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad. 5. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario considera que se le ha facturado un servicio que la EPS no le ha brindado, ya sea porque no tiene conexión o porque ésta se encuentra cerrada. 6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación. 7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros). 8. Refacturación: el usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente. **B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario** Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde. **C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario** 1.Conceptos emitidos:el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, tales como el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc. 2. Número de unidades de uso mayor al que corresponde.	**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 delos 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. **F. Fraccionamiento:** Negativa injustificada del fracionamiento del pago de las facturaciones	**A. Filtraciones:** Filtración de agua externas hacia el predio **B. Problemas en el servicio de agua potable:** 1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento). 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.