

CODIGO	TIPO-1
1A	Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo
1A1	<p>Consumo medido:</p> <p>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.</p>
1A2	<p>Consumo Promedio:</p> <p>El usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) el monto facturado está mal calculado.</p>
1A3	<p>Asignación de Consumo:</p> <p>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.</p>
1A4	<p>Consumo no facturado</p> <p>oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.</p>
1A5	<p>Consumo no realizado por servicio cerrado</p> <p>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.</p>
1A6	<p>Consumo atribuible a usuario anterior del suministro</p> <p>El usuario considera que no le corresponde asumir el pago de determinados meses de facturación.</p>
1A7	<p>Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros).</p>

1A8 Refacturación:

El usuario ha efectuado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.

1B Problemas en la tarifa aplicada al Usuario

1B1 Tipo de Tarifa:

El usuario considera que la categoría tarifaria en la cual se le ha incluido no le corresponde.

1C Problemas en otros conceptos facturados al usuario

1C1 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.

1C2 Número de unidades de uso:

Mayor al que corresponde.

CODIGO	TIPO-2
2A	Problemas relativos al acceso al servicio
2A1	La instalación de conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido
2A2	Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.
2A3	No se admite a trámite la solicitud
2A4	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
2A5	No se suscribe contrato de prestación de servicios.
2A6	Otros problemas relativos al contrato.
2A7	EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.
2B	Problemas relativos a la micromedición:
2B1	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.
2B2	La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.
2B3	El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.
2B4	El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.
2B5	EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la aferición inicial.
2C	Problemas relativos a cortes indebidos:
2C1	El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin

causa justificada.

2C2

La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.

2D Falta de entrega de recibo

2D1 Falta de entrega de recibo

2E Problemas relativos a la información:

2E1. No entregar al usuario la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.

CODIGO	TIPO-3
3A	Filtraciones:
3A1	Filtración de agua externas hacia el predio
3B	B. Problemas en el servicio de agua potable:
3B1	Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento).
3B2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria.
3B3	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.
3B4	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.
3C	Problemas en el servicio de alcantarillado
3C1	Atoro en conexión de alcantarillado
3C2	Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o de conexión domiciliaria.
3C3	Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.
3C4	Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.