

### SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO - SAP



Si la empresa no responde tu reclamo en el plazo establecido, puedes acogerte al **Silencio Administrativo Positivo (SAP)**; lo que significará que tu reclamo ha sido aceptado. Para este trámite presenta una Declaración Jurada ante la empresa sobre el silencio o presenta una **QUEJA** ante el **TRASS**, que de oficio aplicará el **SAP**.

### SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO - SAN



Si, en segunda instancia, el **TRASS**, no da una respuesta a la apelación en el plazo previsto, se aplica el **Silencio Administrativo Negativo (SAN)**, lo que significa que tu apelación ha sido denegada.



Mayor información en: [www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)



SUNASS es el organismo regulador que supervisa y fiscaliza a las empresas de saneamiento, orienta a los usuarios y resuelve reclamos en segunda instancia administrativa. Si necesitas información sobre el servicio o el procedimiento de reclamos llámanos al:

FONOSUNASS  
**01 6143180 | 01 6143181**  
Línea gratuita para provincia  
**0800 00121**

¿Sabes cómo realizar un  
**RECLAMO SOBRE TU SERVICIO DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO?**

Si consideras que tu **consumo es elevado**, acude a la empresa para iniciar tu reclamo(\*).

Si eres titular del servicio y no puedes acudir a la empresa, puedes llamar y formular tu reclamo.

**IMPORTANTE:**  
Elabora una carta simple con tu sustento.

La empresa tiene un **plazo de 35 días útiles para resolver tu reclamo** y notificarte con una resolución a tu domicilio.

¿QUÉ SON LOS **DÍAS ÚTILES?**

Son los días de la semana, sin contar sábados, domingos ni feriados.

Si tu reconsideración es **denegada, tienes 15 días útiles para presentar tu recurso de apelación** (Formato N°9). La apelación será enviada y resuelta por el TRASS de SUNASS.

El TRASS tiene hasta **35 días útiles para resolver tu reclamo** en segunda y última instancia administrativa, de no estar conforme puedes acudir al Poder Judicial.



¿QUÉ SON LOS **DÍAS CALENDARIO?**

Son todos los días, incluyendo sábados, domingos y feriados.

Tienes 60 días calendario a partir de la fecha de vencimiento de tu recibo de agua para reclamar.

No es necesario pagar el recibo para presentar un reclamo. **EL PAGA PRIMERO Y RECLAMA DESPUÉS NO EXISTE. ¡DENÚNCIALO!**

Si tu reclamo es **denegado tienes 15 días útiles** a partir del día siguiente de la notificación(\*\*) para presentar el recurso de reconsideración (Formato N°8), solicitando nuevas pruebas como la contrastación de medidor.

La empresa no podrá cobrar ni cortar el servicio por los meses reclamados hasta que concluya tu reclamo.

¿QUÉ ES EL **TRASS?**

El TRASS de SUNASS resuelve los reclamos en segunda y última instancia administrativa.

\*Puedes descargar el formato N° 2 desde la web de la SUNASS - [www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)

\*\* La notificación presencial o bajo puerta son válidas.