

publicadas en el Diario Oficial El Peruano con fechas 14 de enero y 5 de febrero respectivamente, disponiéndose que entrarían en vigencia en fecha 2 de julio de 2007;

Que, dicho plazo se otorgó para que las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento -EPS- adecuaran sus procedimientos y criterios a las modificaciones establecidas, considerando que las mencionadas normas introducen importantes cambios;

Que, la SUNASS ha recibido solicitudes de prórroga de la vigencia del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, sustentados en que los costos asociados a la implementación de las normas no han sido incluidos en el presupuesto anual y considerando las restricciones de carácter económico y presupuestal para su implementación;

Que, evaluadas las solicitudes se ha determinado que es conveniente retrasar la entrada en vigencia de las citadas normas hasta el próximo ejercicio presupuestal a fin que las empresas consideren en sus presupuestos los costos asociados a su implementación;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20° del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento;

El Consejo Directivo en Sesión N° 012-2007;

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Prorrogar la entrada en vigencia del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, hasta el 2° de enero de 2008, día que entrarán en vigencia.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, publíquese y archívese.

Con la intervención de los señores consejeros José Salazar Barrantes, Manuel Burga Seoane, José Ricardo Stok Capella y Víctor Antonio Maldonado Yactayo.

JOSE SALAZAR BARRANTES
Presidente del Consejo Directivo

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, surgen por la necesidad de consolidar aspectos que se encontraban dispersos en diversas normas, y al mismo tiempo para precisar algunos puntos sobre los cuales no existía normativa expresa, como era el caso de los reclamos operacionales y los comerciales no relativos a la facturación. Igualmente, se revisaron algunos aspectos de las normas vigentes en ese momento, con la finalidad de introducir un criterio de equidad y que tanto las EPS como los usuarios asuman su responsabilidad cuando es debido. Asimismo, las disposiciones de ambos reglamentos introducen nuevos incentivos a la micromedición.

Los mencionados reglamentos fueron prepublicados para comentarios del público en general con fechas 14 y 9 de octubre de 2006 respectivamente, habiéndose publicado los textos finales con fechas 14 de enero y 5 de febrero de 2007. Por tanto, el plazo establecido para su entrada en vigencia en la práctica ha sido de aproximadamente cinco (5) meses. Este plazo se estableció considerando que las innovaciones de ambos reglamentos son de importancia, y dicho tiempo fue considerado razonable para que las EPS y otros interesados tomen las medidas necesarias para adecuarse a las nuevas disposiciones.

Debemos resaltar que, tanto el Reglamento General de Reclamos como el Reglamento de Calidad contienen disposiciones que recogen de una manera más adecuada

criterios de equidad y simplicidad, siendo los más relevantes los siguientes:

- la incorporación de regulación sobre la atención de problemas y reclamos no relativos a la facturación y operacionales. Anteriormente no había regulación específica al respecto. Estas medidas han permitido cumplir con las recomendaciones brindadas por la Defensoría del Pueblo en su Informe Defensorial N° 94 "Ciudadanos sin agua: Análisis de un derecho vulnerado", donde indicaban la necesidad de incorporar "una regulación específica básica para los reclamos no comerciales".

- se incorpora el rango de dos horas para la realización de las inspecciones, tomándose en consideración que el usuario también debe programar su tiempo y obligaciones para estar presente en la realización de la prueba, objetivo que no se cumple fijando únicamente la fecha de la realización de la prueba.

- se contempla el desistimiento para todos los tipos de reclamo, pudiéndose darse en cualquier estado del procedimiento hasta antes de la emisión de la resolución que pone fin a la vía administrativa.

- se regula el procedimiento de acceso a los servicios de saneamiento, regulación inexistente en la actualidad.

- se incluye disposiciones respecto al contrato de prestación de servicios, así como un modelo de contrato.

- se regula la adecuada atención que las EPS deben brindar a los usuarios de los servicios de saneamiento.

- la incorporación de la obligación del reclamante de consignar un correo electrónico para la recepción de notificaciones, en caso de la presentación de solicitudes y reclamos vía web.

- se incorpora para cualquier tipo de reclamo, la facultad de la EPS de solicitar al reclamante que señale una dirección de correo electrónico como domicilio procesal.

- entre otros.

No obstante, es indudable la existencia de costos asociados a las obligaciones adicionales incorporadas por ambos reglamentos, los cuales son necesarios para mejorar la prestación de los servicios y una mejor cautela de los derechos de los usuarios. Ante ello, la SUNASS ha recibido solicitudes de prórroga de la entrada en vigencia del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, sustentadas en que dichos costos asociados a la implementación de las normas no han sido incluidos en el presupuesto anual, así como también las restricciones de carácter económico y presupuestal para su implementación. Por lo que, se tiene en cuenta que las restricciones de presupuesto de las empresas no les permiten la implementación adecuada e integral de los reglamentos.

Asimismo, se ha tenido en cuenta que si los reglamentos entran en vigencia significarán obligaciones para las EPS cuyo incumplimiento deberá ser sancionado, no siendo la intención de esta Superintendencia sancionar a las empresas sino que los servicios se presten con niveles de calidad adecuados y la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento se encuentre debidamente regulada, sea cual sea su naturaleza.

Por lo expuesto, y evaluadas las solicitudes se ha determinado que es conveniente retrasar la vigencia de las citadas normas hasta el próximo ejercicio presupuestal a fin que las empresas consideren en sus presupuestos los costos asociados a su implementación.

¹ Presentado en fecha 18 de julio de 2005.