

**ORGANISMOS REGULADORES****SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE SERVICIOS  
DE SANEAMIENTO****Modifican el Reglamento General de  
Supervisión, Fiscalización y Sanción  
de las EPS****RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 016-2011-SUNASS-CD**

Lima, 12 de mayo de 2011

**VISTO:**

El Informe N° 013-2011/SUNASS-100 presentado por la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la evaluación de los comentarios recibidos sobre el proyecto de modificación al "Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS", y su correspondiente Exposición de Motivos, proyecto cuya publicación fue aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2010-SUNASS-CD;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos modificada por la Ley N° 27631 y Ley N° 28337, faculta a los Organismos Reguladores a dictar en el ámbito y en materia de su competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, entre otras;

Que, según el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, la SUNASS ejerce sus funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, y de solución de reclamos, con respecto a las actividades que involucran la prestación de servicios de saneamiento, dentro del ámbito de su competencia, cautelando en forma imparcial y objetiva, los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, se aprobó el "Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS", en adelante el Reglamento;

Que, resulta necesario realizar modificaciones al Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, con la finalidad de obtener mayor eficacia en las acciones de supervisión e incentivar el cumplimiento de las normas relativas al sector saneamiento por parte de las EPS;

Que, con el propósito de realizar las modificaciones necesarias al "Reglamento General de Supervisión,

Fiscalización y Sanción de las EPS" la SUNASS aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N°028-2010-SUNASS-CD, la publicación del proyecto de norma que lo modifica, otorgándose quince (15) días calendario posteriores a la publicación del proyecto de norma, para recibir los comentarios de los interesados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23° del Reglamento de la SUNASS;

Que, evaluados e incorporados algunos de los comentarios recibidos, corresponde aprobar el texto definitivo de la norma;

De conformidad con el artículo 20° del Decreto Supremo N° 017-2001-PCM y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo N° 07 -2011;

El Consejo Directivo

#### HA RESUELTO:

**Artículo 1°.-** Modificar los artículos 1°, 2°, 3°, 5°, 6°, 7, 8°, 9°, 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 14-A°, 15°, 17°, 18°, 19°, 20°, 22°, 24°, 25°, 26°, 30°, 33°, 34°, 35°, 36°, 37°, 40°, 42° y 44° del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, de la siguiente manera:

#### "Artículo 1.- Objetivo

El presente Reglamento tiene por objetivo establecer los procedimientos y uniformizar los criterios para desarrollar las acciones de supervisión y las acciones de fiscalización y sanción, respecto de la prestación de los servicios de saneamiento por parte de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (en adelante EPS)."

#### "Artículo 2.- Ámbito de aplicación

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para la SUNASS, los terceros contratados para efectuar labores de supervisión (Terceros Supervisores), y para las EPS bajo el ámbito de competencia de la SUNASS. (...)"

#### "Artículo 3.- Base legal

El presente Reglamento se sustenta en los siguientes dispositivos:

- Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332 y modificatorias.
- Ley General de Servicios de Saneamiento - Ley N° 26338 y modificatorias.
- Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento - Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA y modificatorias.
- Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y modificatorias.
- Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Decreto Supremo N° 017-2001-PCM y modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y modificatorias.
- Ley para optimizar la gestión de las EPS - Ley N° 28870 y su reglamento."

#### "Artículo 5.- Delimitación de la función supervisora (...)

Para el mejor ejercicio de la función supervisora y la evaluación del cumplimiento de las referidas obligaciones, la SUNASS podrá realizar las acciones complementarias a su función supervisora con la finalidad de conocer mejor el entorno en el que la EPS presta los servicios. Tales acciones podrían consistir en:

- a) El monitoreo de planes y acciones de las EPS para la mitigación y prevención de desastres.
- b) Cálculo de indicadores de gestión empresariales, regulatorios u otros.
- c) Identificación de buenas prácticas y emprendimientos de las EPS.
- d) Otras que resulten necesarias.

Asimismo, la SUNASS podrá realizar acciones preventivas de supervisión con el objeto de evaluar y orientar a la EPS de manera anticipada, acerca de la

adecuación, aplicación y el cumplimiento en su oportunidad de obligaciones técnicas, legales y contractuales específicas."

#### "Artículo 6.- Aspectos comprendidos dentro de la función supervisora

Los aspectos materia de supervisión respecto de las EPS, son los siguientes:

- a) Aspectos comerciales: aquellos relativos a la facturación, que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario; y aquellos no relativos a la facturación, que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios.
- b) Aspectos técnico operacionales: aquellos vinculados a los procesos de tratamiento y distribución de agua potable, el mantenimiento y buen uso de la infraestructura de los servicios de saneamiento, así como la verificación de la actividad de control de calidad del agua potable suministrada a la población por parte de las EPS de conformidad con las normas que emita la autoridad competente, así como de los procesos de recolección y tratamiento de las aguas residuales, así como de su disposición final.
- c) Evaluación de las metas de gestión de las EPS.
- d) Obligaciones contenidas en contratos de concesión o explotación, según el caso.
- e) Otras obligaciones que se deriven del marco legal vigente, relativas a la prestación de los servicios de saneamiento".

#### "Artículo 7.- Documentos emitidos por la GSF

Los siguientes documentos son los emitidos por la GSF como resultado del ejercicio de la función supervisora:

- a) Informes de supervisión de sede o de campo, que verifican algunos de los aspectos considerados en el artículo 6°.
- b) Informes de supervisión, efectuados mediante acciones de supervisión preventiva referidas a la adecuación o no de procesos y procedimientos de las EPS en ciertos aspectos técnicos y regulatorios que estando vigentes o cuya vigencia este diferida, el cumplimiento de los mismos será exigible posteriormente.
- c) Informes de supervisión efectuados mediante acciones de supervisión preventiva referidas a la adecuación o no de procesos y procedimientos de las EPS en ciertos aspectos legales exigidos por entidades vinculadas con la prestación de los servicios de saneamiento, que estando vigentes o cuya vigencia este diferida, el cumplimiento de los mismos será exigible posteriormente.
- d) Informes de supervisión de control posterior en forma aleatoria que verifican acciones que las EPS han comunicado a la GSF y se consideraron veraces para el levantamiento de observaciones o para considerar implementadas las medidas correctivas impuestas por la SUNASS.
- e) Informes que atienden denuncias.
- f) Informes que evalúan metas de gestión y obligaciones empresariales consignadas en las respectivas Resoluciones de Consejo Directivo que aprueban la Estructura Tarifaria, Fórmula Tarifaria y Metas de Gestión.
- g) Cartas de reconocimiento a las EPS para destacar acciones o resultados de cierta gestión a favor de la propia empresa, su comunidad, o el país.
- h) Informe de evaluación de indicadores de las EPS basado en el resultado obtenido según el Anexo 3 del presente Reglamento.
- i) Reportes periódicos de las EPS, elaborado sobre la base de la información de interés regulatorio.
- j) Informes técnicos que analicen cierta problemática sectorial y que destaquen propuestas de mejoramiento a nivel empresarial o sectorial.
- k) Elaboración del benchmarking de las EPS.
- l) Otros que se consideren convenientes."

#### "Artículo 8.- Órganos competentes para el ejercicio de la función supervisora

8.2 Para el desarrollo de sus funciones, la Gerencia General de la SUNASS contará con el apoyo de la GSF, o la que haga sus veces, que estará a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

Asimismo, con autorización de la Gerencia General, la GSF podrá disponer mediante Resolución, la realización de acciones de supervisión en cualquiera de sus modalidades, por personas jurídicas, públicas o privadas, que demuestren su autonomía e idoneidad técnica, o por las oficinas de la SUNASS en provincia, dependiendo de la complejidad de los aspectos involucrados, la disponibilidad de recursos y la eventual concurrencia de otras acciones de supervisión en curso, entre otras consideraciones."

#### **"Artículo 9.- Modalidades de supervisión**

La SUNASS cumple su labor de supervisión de manera permanente, empleando dos modalidades: la supervisión desde la sede y la supervisión de campo.

9.1. Supervisión desde la sede.- Es la acción de supervisión que se realiza desde, y en las oficinas de, la sede de la SUNASS. Dicha acción se ejecuta sobre la base de:

a) A partir de un requerimiento de información específico a la EPS por parte del Regulador, a fin de verificar el cumplimiento de una obligación legal, técnica o contractual, así como de las disposiciones reguladoras, normativas, lineamientos y /o mandatos dictados por la SUNASS.

b) Información remitida por la EPS de manera periódica de acuerdo a lo establecido en el Anexo 2 "Transferencia de Información Periódica de las EPS - SUNASS".

c) Información presentada por las oficinas de la SUNASS en provincias o por Terceros Supervisores.

9.2. Supervisión de campo.- Es la acción de supervisión que se realiza en el ámbito de prestación de la EPS. Dicha acción permite verificar el cumplimiento de los aspectos señalados en el artículo 6° del presente Reglamento que no puede ser constatado desde la sede de la SUNASS, así como para comprobar la veracidad de la información remitida por la EPS.

Los temas a incluirse en esta modalidad de supervisión deberán estar establecidos en el respectivo Plan de Trabajo, pudiendo requerirse para tal efecto a la EPS información, sea esta previa a la visita de campo o durante el desarrollo de la supervisión misma".

#### **"Artículo 10.- Derechos y obligaciones de las EPS y de la SUNASS en las acciones de supervisión**

##### **10.1 Derechos de las EPS:**

a) A que los encargados de la supervisión se identifiquen correctamente antes de iniciar la acción de supervisión de campo, a través de una comunicación de la GSF y el documento de identidad correspondiente.

b) A dejar constancia en el acta de supervisión, de sus observaciones o comentarios, así como recibir una copia de dicho documento.

c) A ser informadas de los resultados de las acciones de supervisión que se ejecuten sobre ella.

d) A presentar sus descargos cuando se le impute observaciones respecto a la detección de incumplimiento de algunas de sus obligaciones.

e) A conocer el Plan de Trabajo de la Acción de Supervisión, de acuerdo con lo dispuesto en la acción de supervisión de campo.

f) A solicitar la aprobación del compromiso de cese, dentro del procedimiento de supervisión, desarrollado en el artículo 36° del Título III De la Función Fiscalizadora y Sancionadora, en lo que fuere pertinente.

##### **10.2 Obligaciones de las EPS:**

a. Registrar en medios físicos, magnéticos o de otra índole, las acciones y procedimientos relativos a los servicios de saneamiento prestados por la EPS que permitan verificar el cumplimiento de sus obligaciones.

b. Implementar mecanismos de auto control preventivo para verificar el cumplimiento de sus obligaciones, las que serán materia de supervisión por la SUNASS. Dichas acciones podrán implementarse como parte de auditorías internas, procesos de control de calidad, acciones de mejora continua, entre otros.

c. Implementar la página web de la EPS según lo establecido en el Anexo 6. La página web deberá ser

actualizada mensualmente con la información señalada, indicando la fecha de su última actualización.

d. Designar un coordinador y su respectivo suplente, con la finalidad de brindar atención, seguimiento, absolución oportuna y eficaz a los requerimientos, coordinación, planificación previa y participación en las acciones de supervisión dispuestas por la SUNASS. Dicha designación deberá ser informada a la SUNASS.

e. Ejecutar en el plazo acordado, aquellos compromisos suscritos con la SUNASS.

f. Proporcionar a la SUNASS y a los Terceros Supervisores toda la información que se requiera para el cumplimiento de las acciones de supervisión, en los plazos y condiciones establecidas por la SUNASS.

g. Facilitar las actividades del personal de la SUNASS y de los Terceros Supervisores que realizan la acción de supervisión, debidamente acreditados, permitiéndoles el acceso a la información, documentación, equipos e instalaciones que se requieran.

h. Brindar al personal autorizado de la SUNASS y a los Terceros Supervisores, todas las facilidades necesarias para ejecutar las pruebas y mediciones técnicas solicitadas con motivo de dichas acciones, con los aparatos y equipos de la propia EPS, de la SUNASS o de los terceros supervisores.

i. Ejecutar los programas informáticos necesarios, sean éstos adquiridos por la propia EPS, proporcionados por la SUNASS o por los Terceros Supervisores, para supervisar el cumplimiento de sus obligaciones.

j. Contar con un sistema de información que permita reportar a la SUNASS los datos necesarios para la elaboración de los indicadores de gestión.

k. En los casos de supervisión de campo cuya realización haya sido previamente comunicada, el coordinador de la EPS o su suplente participará en la acción de supervisión quien deberá suscribir el acta de la supervisión de campo. En caso que la supervisión sea sin previo aviso, y no se encuentre el coordinador de la EPS ni su suplente, el funcionario de la EPS a cargo de las instalaciones que se encuentre en ese momento deberá participar en la acción de supervisión y suscribir el acta correspondiente.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá ser sancionado según lo establecido en el presente Reglamento.

##### **10.3 Derechos de la SUNASS:**

a) Realizar acciones de supervisión, programadas o no, con o sin previa notificación a las EPS, contando con las facultades señaladas en el artículo 38° del presente Reglamento.

b) Acceder a las diferentes instalaciones de las EPS supervisadas.

c) Solicitar a las EPS cualquier tipo de información vinculada a la prestación de los servicios de saneamiento.

d) Contratar terceros supervisores.

e) Ejecutar los programas informáticos necesarios para supervisar cumplimientos normativos, ya sea instalados por la propia EPS, generados por la SUNASS o por Terceros Supervisores.

f) Ejecutar en tiempo real acciones de supervisión a las EPS mediante el apoyo tecnológico e informático.

g) Aprobar o denegar el compromiso de cese de actos que constituyen infracción de conformidad con el artículo 36° del Reglamento.

##### **10.4 Obligaciones de la SUNASS:**

Los funcionarios a cargo de las acciones de supervisión deben:

a. Identificarse ante el representante de la EPS bajo supervisión en la sede de la EPS, declarando el objeto de la acción y el motivo de ésta.

b. Ejecutar las acciones de supervisión conforme con lo dispuesto en el presente Reglamento.

c. Elaborar, suscribir el acta de supervisión, y entregar copia a la EPS, conforme al presente Reglamento.

d. Comunicar a la EPS el resultado de la acción de supervisión, a través del funcionario responsable de la SUNASS.

Los Terceros Supervisores también están obligados a cumplir con los literales a), b) y c).

Los derechos y obligaciones enunciados, tanto para la EPS como para la SUNASS, no son taxativos sino enunciativos."

## **CAPÍTULO II** **"ACCIONES DE SUPERVISIÓN"**

### **Artículo 11.- Inicio de la acción de supervisión**

11.1 Las acciones de supervisión se inician por las siguientes causas:

(...)

d. De oficio o a solicitud de la EPS, la SUNASS podrá realizar acciones de supervisión preventiva, referidas a la adecuación o no de procesos y procedimientos de la EPS en aspectos técnicos, legales o contractuales que estando vigentes o cuya vigencia esté diferida, el cumplimiento de los mismos será exigible posteriormente.

11.2 La atención de denuncias por problemas de alcance general se atenderán cuando:

a. Previamente se haya agotado las vías regulares dentro de la EPS, según lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

b. La EPS no haya emitido pronunciamiento en los plazos indicados en el referido Reglamento de Calidad.

11.3 En caso la EPS no cumpla con solucionar el problema en los plazos establecidos, los afectados podrán acudir a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la cual deberá pronunciarse en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles.

Los plazos establecidos en el presente numeral son aplicables a las solicitudes de investigación formuladas por agentes externos.

En casos de mayor complejidad en las acciones de supervisión para la atención de denuncia o de solicitudes de investigación, se aplicará las acciones establecidas para las modalidades de supervisión de sede o de campo, según sea el caso."

**"Artículo 12.- Acción de supervisión desde la sede**  
Las acciones de supervisión desde la sede de la SUNASS se realizarán según el siguiente procedimiento cuyo flujograma se encuentra en el Anexo 5.

(...)

e) Una vez recibida la información, o en su caso la información adicional, se contará con diez (10) días hábiles para la elaboración del Informe de la Acción de Supervisión. El plazo podrá ser expresamente ampliado por la GSF por causas debidamente justificadas.

(...)

Los plazos otorgados por la SUNASS para la remisión de información podrán ser prorrogados, por una sola vez, en caso la EPS presente una solicitud debidamente sustentada. La solicitud de prórroga deberá ser presentada dentro del plazo otorgado para la presentación de dicha información. Para determinar la procedencia de la solicitud, la GSF evaluará la solicitud y su sustento.

Se podrá notificar electrónicamente siempre que exista la aceptación expresa de la EPS."

### **"Artículo 13.- Acción de supervisión de campo**

Las acciones de supervisión de campo se realizarán de acuerdo al siguiente procedimiento, cuyo flujograma se encuentra en el Anexo 5:

a) Antes o durante la acción de supervisión de campo, la SUNASS podrá realizar pruebas de control de calidad u otras acciones que estime convenientes respecto de los servicios de saneamiento prestados por la EPS, cuyos resultados podrán ser tomados en cuenta para la elaboración del respectivo informe.

b) La GSF determinará si la acción de supervisión de campo será comunicada previamente. En dicho caso, se comunicará la realización de la acción de supervisión de campo y su objeto, así como la designación del encargado o los encargados de la acción de supervisión.

c) Al iniciar la supervisión de campo, el o los encargados de realizarla se apersonarán ante la EPS, a través de una comunicación de la GSF y el documento de identidad correspondiente. Asimismo, la EPS podrá solicitarles el Plan de Trabajo aprobado para la acción de supervisión. Cuando se trate de una supervisión sin notificación previa, o en ausencia del coordinador y su suplente, ella se entenderá con el funcionario de la EPS a cargo de las instalaciones que se encuentre en ese momento.

d) En caso la EPS obstruya o impida el acceso del o los encargados de la supervisión a sus instalaciones, será pasible de sanción según lo establecido en el presente reglamento. Sin perjuicio de ello, la GSF o quien haga sus veces, podrá reiterar por escrito por única vez, la solicitud de acceso a las instalaciones de la EPS, o requerir el auxilio de la Fuerza Pública. Esta facultad no se aplica a los Terceros Supervisores.

e) El o los encargados de la acción de supervisión de campo desarrollarán las acciones previstas en el Plan de Trabajo.

f) Al finalizar esta actividad se elaborará y firmará el acta de supervisión de campo. El acta será levantada por el o los encargados de la acción de supervisión, y deberá ser firmada por el personal de la EPS referido en el literal k) del numeral 10.2 del presente reglamento, y por el representante de la fuerza pública en caso de haber intervenido. Opcionalmente, también podrán suscribir el acta otros participantes en la diligencia. El acta de supervisión deberá redactarse según el Formato N° 2.

En caso se nieguen a suscribir el acta, se dejará constancia de ello en dicho documento, y su contenido se presumirá cierto para todos los efectos. Esta presunción admite prueba en contrario.

g) Los representantes de la SUNASS y de la EPS podrán hacer constar en el acta los comentarios a los hechos consignados que consideren convenientes.

h) Una copia del acta deberá ser entregada a la EPS, debiendo dejarse constancia en el mismo documento.

i) Elaboración del Informe de Campo.

j) Notificar el informe de supervisión de campo, dando por culminada la visita.

El o los encargados de la supervisión que representen a la SUNASS, sean funcionarios o Terceros Supervisores, se encuentran facultados para elaborar y suscribir el acta y el informe de campo. Asimismo, podrán solicitar la colaboración de entidades públicas o privadas (Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Notarios, entre otros) para el mejor cumplimiento de la supervisión."

### **"Artículo 14.- Conclusión de la supervisión**

El Informe de la Acción de Supervisión puede concluir de las siguientes formas:

(...)  
14.2.

(...)

Recibido el descargo o vencido el plazo establecido sin su presentación, se procederá a formular en un plazo máximo de diez (10) días hábiles el Informe Final del Procedimiento de Supervisión, el cual puede concluir en:

- Que las observaciones han sido subsanadas o levantadas por la EPS, lo cual será puesto en conocimiento de la EPS.

- Que las observaciones han sido aprobadas como propuesta de compromiso de cese mediante Resolución de Gerencia General.

- Recomendación de registrar la conducta como antecedente para posteriores acciones de supervisión, fiscalización y sanción.

- Recomendación de imposición de medidas correctivas. Las medidas correctivas serán impuestas de acuerdo con el Formato 3.

- Recomendación de inicio de procedimiento administrativo sancionador (PAS).

Las conclusiones anteriormente listadas no son necesariamente excluyentes".

### **"Artículo 14 - A.- Imposición inmediata de medida correctiva o inicio inmediato de PAS.**

Si la SUNASS detecta indicios de incumplimiento de obligaciones bajo su ámbito por parte de la EPS que lo justifiquen, o la ocurrencia de situaciones que actual

o potencialmente pongan en grave riesgo la vida o la salud de las personas, o la continuidad de la prestación de los servicios de saneamiento, la medida correctiva podrá ser impuesta o el PAS podrá ser iniciado, directa e inmediatamente. En tales casos, no son aplicables el artículo 12 incisos c), d) y e), y el artículo 14 del presente Reglamento.

Para tal efecto, la GSF emitirá un Informe que sustente la aplicación inmediata de la medida correctiva o el inicio inmediato del PAS.

La imposición inmediata de la medida correctiva o el inicio inmediato del PAS no impiden que las acciones de supervisión iniciados continúen respecto de materias distintas.

Las acciones de fiscalización y sanción materia del presente artículo se rigen por el Título III del presente Reglamento, con excepción del artículo 27°.

La sola interposición de recurso administrativo contra la resolución de imposición de medida correctiva que se emita en aplicación del presente artículo no suspenderá su ejecución."

**"Artículo 15.- Acciones de supervisión llevadas a cabo por terceros**

De conformidad con el artículo 33° del Reglamento General de la SUNASS, las acciones de supervisión podrán ser llevadas a cabo a través de personas jurídicas, públicas o privadas, por cuenta de la SUNASS, denominadas en el presente Reglamento, Terceros Supervisores.

Se entiende por Terceros Supervisores, aquellas personas jurídicas que efectúan por encargo determinadas acciones de supervisión de las actividades desarrolladas por las EPS, cuyo ejercicio corresponde a la SUNASS, de conformidad con lo establecido en el artículo 34° del Reglamento General de la SUNASS.

(...)"

**"Artículo 17.- Prohibiciones y causales de abstención para los Terceros Supervisores**

(...)"

La existencia de cualquier conflicto de intereses es causal de abstención. Adicionalmente, son aplicables a los Terceros Supervisores y a los profesionales que realicen las acciones de supervisión, las causales de abstención establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y las prohibiciones que se establecen en el Reglamento General de la SUNASS. Las causales de abstención pueden ser también sobrevinientes, en cuyo caso el Tercero Supervisor deberá apartarse de las acciones de supervisión de manera inmediata.

Para que una persona jurídica pueda ser elegida como Tercero Supervisor, el personal que realizará las acciones de supervisión, los socios o accionistas, representantes legales y quienes desempeñen cargos directivos en dicha persona jurídica deberán presentar a la SUNASS una declaración jurada acerca de no estar incurso en las prohibiciones de este artículo."

**"Artículo 18.- Confidencialidad**

Los Terceros Supervisores en el cumplimiento de su función deberán actuar guardando absoluta confidencialidad y objetividad; las cuales permanecerán vigentes aún después del vencimiento de sus contratos. El incumplimiento conllevará al inicio de las acciones administrativas, civiles o penales que se encuentren a disposición de la SUNASS."

**"Artículo 19.- Obligaciones de los Terceros Supervisores**

Los Terceros Supervisores tienen las siguientes obligaciones:

(...)"

j) A no delegar las acciones de supervisión encargadas."

**"Artículo 20.- Ejecución de las acciones de supervisión encargadas**

(...)"

20.3 Las acciones de supervisión a cargo de los Terceros Supervisores deberán realizarse respetando los principios, lineamientos, derechos, obligaciones y procedimientos establecidos en el presente Reglamento,

en lo que les resulte aplicable y de acuerdo al respectivo Plan de Trabajo.

20.4 La negativa de la EPS a la acción de supervisión constituirá una infracción, procediéndose de acuerdo a las normas de la SUNASS. Ante dicha negativa el Tercero Supervisor debe dejar constancia en un acta, no estando facultado a requerir el auxilio de la fuerza pública. El Tercero Supervisor comunicará los hechos a la GSF adjuntando el acta respectiva, la cual tendrá valor probatorio para la SUNASS. La GSF podrá realizar una acción de supervisión adicional de ser necesario.

20.5 Al concluir la acción de supervisión contratada, el Tercero Supervisor presentará a la GSF el respectivo informe, el cual tendrá carácter de declaración jurada y será suscrito por el responsable de la realización de la acción y por el representante legal del Tercero Supervisor. De ser el caso los profesionales responsables de los informes presentados por los Terceros Supervisores así como los representantes legales que lo suscriban, serán responsables penalmente.

20.6 Recibido el informe del Tercero Supervisor por la GSF, se seguirá el trámite correspondiente a la supervisión desde la sede.

20.7 La GSF podrá realizar acciones de supervisión preventiva, de control posterior y otras a través de los Terceros Supervisores."

**"Artículo 22.- Principios**

(...)"

22.4 Presunción de licitud.- El regulador debe presumir que los administrados han actuado de acuerdo a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario."

**"Artículo 24.- Delimitación de la función fiscalizadora y sancionadora**

La función fiscalizadora y sancionadora permite a la SUNASS imponer medidas correctivas y sanciones a las EPS, por el incumplimiento de:

- a) Las normas de carácter general aplicables.
- b) Las disposiciones y regulaciones dictadas por el Ente Rector del Sector Saneamiento por delegación expresa en una norma.
- c) Las disposiciones y regulaciones dictadas por la SUNASS y,
- d) Las obligaciones contenidas en los contratos de concesión o explotación, según el caso."

**"Artículo 25.- Derechos y obligaciones de las EPS y de la SUNASS en los procedimientos de fiscalización y sanción.**

25.1 Derechos de las EPS a:

- a. Ser notificadas de:
  - Los hechos que se le imputen.
  - La calificación de las infracciones atribuibles a tales hechos.
  - La expresión de la sanción atribuible a la infracción imputada y,
  - La autoridad competente que impone la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

b. Se le otorgue un plazo para formular sus descargos.

c. Utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico.

25.2 Obligaciones de las EPS:

a. Atender con diligencia y bajo responsabilidad la acción de fiscalización y sanción.

(...)"

25.3. Derechos de la SUNASS:

a. Realizar una evaluación costo-beneficio para determinar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

b. Ampliar los plazos de investigación y análisis cuando la situación lo amerite.

- c. Imponer medidas correctivas y medidas cautelares.
- d. Imponer sanciones por infracciones tipificadas en el presente Reglamento.

25.4. Obligaciones de la SUNASS:

(...)

**"Artículo 26.- Medidas correctivas**

(...)

Las medidas correctivas pueden ser las siguientes:

- a) Cese de los actos que constituyan un incumplimiento.
- b) Publicación de avisos informativos en la forma que determine la SUNASS, tomando en cuenta los medios que resulten idóneos para revertir los efectos del incumplimiento.
- c) Devolución del dinero indebidamente cobrado a los usuarios afectados, con los intereses correspondientes, o la extinción de los cobros indebidos.
- d) Cumplimiento de las obligaciones normativas, técnicas, o contractuales incumplidas.
- e) Cualquier otra medida que la SUNASS considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos del incumplimiento."

**"Artículo 30.- Responsabilidad objetiva**

La responsabilidad de las EPS por la comisión de las infracciones tipificadas en el presente Reglamento es de carácter objetivo.

El cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de las normas u obligaciones que impliquen la comisión de una infracción, no exime a las EPS de responsabilidad, salvo que éstas acrediten la existencia de caso fortuito o fuerza mayor."

**"Artículo 33.- Escala de sanciones**

La escala de sanciones tendrá en consideración la gravedad de la infracción de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de infracción	Sanción	
	Tipo	Tope máximo
Leves	Amonestación escrita	No aplica
	Multa hasta de 100 UIT.	No excederá del 5% del ingreso operativo mensual promedio de la EPS de los últimos 6 meses
Graves	Multa hasta de 250 UIT	No excederá del 10% del ingreso operativo mensual promedio de la EPS de los últimos 6 meses.
Muy Graves	Multa hasta de 500 UIT	No excederá del 20% del ingreso operativo mensual promedio de la EPS de los últimos 6 meses.

La escala de sanciones y el tope máximo a los que se refiere este artículo no son aplicables a las infracciones derivadas de la aplicación del artículo 70° del Reglamento General de la SUNASS."

**"Artículo 34.- Facultad del Órgano Resolutivo**

La Gerencia General o el Consejo Directivo, de acuerdo al análisis que efectúen, tienen la facultad de disponer que se imponga amonestación escrita, siempre que la EPS haya llevado a cabo todas las medidas necesarias para mitigar las consecuencias de su incumplimiento, considerando que la imposición de una multa podría agravar las circunstancias en perjuicio de los usuarios."

**"Artículo 35.- Criterios de determinación de la sanción**

Al momento de determinar la sanción, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

(...)

(xiii) La existencia del atenuante descrito en el artículo 30-A del presente Reglamento."

**"Artículo 36.- Compromiso de cese de actos que constituyen infracción.**

Dentro del plazo fijado para formular descargos, en las acciones de supervisión o inicio de PAS, por la comisión de una infracción, la empresa presuntamente responsable podrá ofrecer un compromiso de cese de los hechos investigados. Si la Gerencia General estimara satisfactoria la propuesta, podrá suspender la supervisión o el PAS mediante la emisión de una resolución de Gerencia General en la que se detallen las medidas y actos a ser llevados a cabo por el presunto infractor, así como los respectivos plazos. Para el ejercicio de esta facultad, la Gerencia General deberá tomar en cuenta el interés público, la existencia y gravedad de los daños ocasionados por la conducta de la EPS.

Transcurrido el plazo determinado en la resolución, la GSF verificará el cumplimiento del compromiso asumido por la EPS, lo cual podrá tener como resultados:

1. Subsanación de la infracción, dentro de las acciones de supervisión:

Subsanada la infracción se emite la Resolución de Gerencia General con la cual se da por cumplido el compromiso de cese, disponiéndose el respectivo archivamiento.

2. Subsanación de la infracción dentro de un PAS:

La subsanación de la infracción concluye el PAS, para lo cual se emitirá una Resolución de Gerencia General. Sin perjuicio de ello, se registrará la conducta de acuerdo al artículo 40° del presente Reglamento

3. Incumplimiento del compromiso de cese:

Implicará la aplicación inmediata de la sanción de acuerdo a los términos establecidos en el compromiso de cese. El incumplimiento del compromiso de cese se considerará un agravante para la determinación de la multa."

**"Artículo 37.- Descuento por pronto pago**

La SUNASS podrá aplicar un descuento del 50% del monto de la multa impuesta como sanción, siempre que la EPS no haya impugnado la resolución que le impone la sanción y cumpla con el pago de la multa con anterioridad al vencimiento del plazo para impugnar.

De manera extraordinaria, la SUNASS podrá aplicar un descuento del 25% del monto de la multa impuesta, vencido el plazo de impugnación y hasta como máximo 5 días hábiles posteriores al vencimiento de dicho plazo.

El pago efectuado implica la renuncia a su derecho de impugnar la resolución en la vía administrativa."

**"Artículo 40.- Análisis costo-beneficio.**

La GSF evaluará, mediante un análisis costo-beneficio, la conveniencia de iniciar el procedimiento administrativo sancionador, considerando la posibilidad de disponer el registro de la conducta como antecedente para posteriores acciones de supervisión, fiscalización y sanción, así como la adopción de medidas alternativas que permitan corregir la presunta infracción, tales como la imposición de medidas correctivas, aprobación de compromiso de cese de actos cuando corresponda, publicaciones informativas, y otras que la SUNASS establezca."

**"Artículo 42.- Medidas cautelares**

Las medidas cautelares se imponen mediante Resolución de Gerencia General, en cualquier etapa del procedimiento administrativo sancionador.

La Gerencia General podrá disponer la adopción de medidas cautelares de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final, como las siguientes:

- a) Cesación de los actos.
- b) Publicar de inmediato advertencias o avisos informativos que ordene SUNASS.
- c) Ordenar cualquier otra medida que considere conveniente para evitar daños a los usuarios, terceros o a la propia EPS, tales como: inmovilizar camiones cisternas, detener el funcionamiento de equipos, entre otros."

**"Artículo 44.- Recursos administrativos.**

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución materia de impugnación más el correspondiente término de la distancia, de ser el caso,

la EPS podrá presentar contra ella los siguientes recursos administrativos.

(i) Recurso de reconsideración, que tiene carácter potestativo y deberá sustentarse necesariamente en nueva prueba. Se presentará ante la Gerencia General y deberá ser resuelto por ésta en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

(ii) Recurso de apelación, que se sustentará en una diferente apreciación de las pruebas actuadas o cuestiones de puro derecho. Deberá ser resuelto por el Consejo Directivo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de su presentación y pondrá fin a la vía administrativa.

El error en la calificación por parte de la EPS no será obstáculo para que SUNASS le dé trámite de acuerdo a su naturaleza siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

La resolución de Gerencia General o de Consejo Directivo, según el caso, que agota la vía administrativa, será publicada en un diario de de la localidad atendida por la EPS y/o en la página WEB de la SUNASS."

**Artículo 2°.-** Incorporar los artículos 13°-A, 30°-A, la Cuarta y Quinta Disposiciones Transitorias y Finales, del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, de la siguiente manera:

**"Artículo 13-A.- Acción de supervisión preventiva**

La acción de supervisión preventiva tiene por objeto evaluar y orientar a la EPS de manera anticipada acerca de la aplicación y el cumplimiento en su oportunidad de las obligaciones técnicas, legales y contractuales específicas de la EPS, que por tener plazo para su cumplimiento aún no le son exigibles.

La acción de supervisión preventiva se iniciará de oficio o a solicitud de la EPS, de acuerdo a los recursos con los que cuente la GSF.

Los informes de la acción de supervisión preventiva tienen carácter de recomendación y orientación para la EPS, pudiéndose concluir en cualquiera de las siguientes formas:

- La EPS no efectúa determinadas acciones o no cuenta con procesos o procedimientos adecuados que le permitan cumplir en su oportunidad con las obligaciones técnicas, legales y contractuales específicas, por lo cual requiere adoptar acciones de mejora.

- La EPS si se encuentra efectuando acciones, o cuenta con procesos o procedimientos adecuados que le permitirían cumplir en su oportunidad con las obligaciones técnicas, legales y contractuales específicas.

- Otras según el caso.

La acción de supervisión preventiva se desarrollará según los artículos 12° y 13° del presente Reglamento en lo pertinente, y sus informes no son concluyentes ni vinculantes para los efectos de las futuras supervisiones de cumplimiento."

**"Artículo 30-A.- Atenuante de Responsabilidad**

Constituye condición atenuante que la EPS subsane de manera voluntaria el acto u omisión que originó la infracción que se le imputa, siempre que la misma se efectúe con anterioridad a la notificación de la resolución de inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador."

**"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES**

**Cuarta.- Página Web**

Las EPS deberán implementar en un periodo máximo de 6 meses su página web institucional cuyo contenido mínimo obra en el Anexo 6.

**Quinta.- Designación del coordinador**

Las EPS, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la vigencia de la presente norma, deberá designar y poner en conocimiento de la SUNASS al coordinador y suplente de la EPS, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10.2°, inciso d, del presente Reglamento."

**Artículo 3°.-** Aprobar los nuevos Anexos 1 – Glosario de Términos, Anexo 2 – Transferencia de Información Periódica de las EPS hacia la SUNAS, Anexo 4 – Tabla de infracciones y sanciones, Anexo 5 – Flujogramas, Anexo

6 – Contenido Mínimo de la Página Web y Anexo 7 – Acta de Compromiso, los cuales se acompañan como anexos de la presente Resolución.

**Artículo 4°.-** Dejar sin efecto el Formato 1 – Solicitud de Investigación.

**Artículo 5°.-** Aprobar la Exposición de Motivos, disponiendo su publicación en el portal web institucional ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)).

Con el voto aprobatorio de los señores Consejeros José Eduardo Salazar Barrantes, Jorge Luis Olivarez Vega, Marlene Amanda Inga Coronado y Julio Baltazar Durand Carrión.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

JOSÉ EDUARDO SALAZAR BARRANTES  
 Presidente del Consejo Directivo

**ANEXO N° 1**

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

1. **Acta de Supervisión.-** Documento en el que se deja constancia de todas las incidencias ocurridas y los hechos encontrados durante la supervisión de campo, así como las declaraciones o indicaciones que el representante de la EPS solicite incluir, o las manifestaciones de terceros que el o los encargados de la acción de supervisión consideren relevantes, incluyendo cualquier obstrucción o impedimento con el que se encuentren para cumplir su labor. El acta debe ser suscrita por el o los encargados de la acción de supervisión y por el representante de la EPS. La negativa a suscribir el acta también deberá constar en ella.
- 1-A **Acciones de supervisión.-** Son todas las labores efectuadas por la SUNASS para verificar el cumplimiento de normas legales, técnicas o contractuales por parte de las EPS, en cumplimiento de su función supervisora.
2. **Calidad del agua potable.-** Se determina de acuerdo a los requisitos físicos, químicos y microbiológicos del agua para consumo humano establecidos por la autoridad competente.
- 2-A **Coordinador de la EPS.-** Encargado de brindar las facilidades en las acciones de supervisión en coordinación con el supervisor de la SUNASS.
3. **Ingreso Operativo Mensual Promedio.- (IOMP)** Es el promedio de los ingresos operativos de los 6 últimos meses obtenido de los Estados Financieros de las EPS.
- 3-A **Infracción.-** Acción u omisión que genera el incumplimiento de una obligación legal o contractual. La infracción será pasible de ser sancionada por la SUNASS.
4. **Investigación.-** Conjunto de acciones y diligencias necesarias para verificar o comprobar el incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales en la prestación de los servicios de saneamiento, para lo cual la SUNASS empleará los mecanismos establecidos en el presente reglamento.
5. **Observación.-** Ante un hallazgo encontrado por quienes están a cargo de la acción de supervisión, relativo a un posible incumplimiento de obligaciones legales o contractuales en aspectos de competencia de SUNASS, los funcionarios o terceros supervisores a cargo de la acción de supervisión formularán observaciones.
6. **Plan de Trabajo.-** Es el documento emitido por la GSF que contiene los aspectos a supervisar, oportunidad y plazos, así como los funcionarios de la SUNASS o terceros supervisores a cargo de la acción de supervisión.

**7. Procedimiento administrativo sancionador (PAS).**- Procedimiento iniciado en ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora, ante una posible infracción tipificada en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción vigente.

**8. Registro de conducta.**- Acción por medio del cual la GSF al concluir una acción de supervisión, registra la conducta transgresora de la normatividad por parte de una EPS, con la finalidad de identificar el comportamiento histórico de la EPS.

**9. Sede de la EPS.**- Local donde funciona la sede central de la EPS, así como los locales donde están ubicadas las oficinas zonales, gerencias zonales, oficinas locales, administraciones, etc., incluyendo las plantas de tratamiento de agua potable, las plantas de tratamiento de aguas residuales, pozos y demás infraestructura de la EPS.

**10. UIT.**- Unidad Impositiva Tributaria, cuyo valor será el vigente en la fecha de pago de la multa.

Los demás términos utilizados en el presente Reglamento se entenderán de acuerdo con las definiciones contenidas en el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

**ANEXO N° 2**

**Transferencia de Información Periódica de las EPS hacia la SUNASS**

**1. Alcance y Finalidad**

El presente procedimiento tiene por finalidad establecer un mecanismo rápido y efectivo de transferencia de información periódica de las EPS, que permita a la SUNASS el ejercicio de su función reguladora, supervisora y fiscalizadora.

**2. Tipos de Información**

**Información fija:** Está constituida por los datos que no varían frecuentemente en el tiempo, tales como la denominación social de la empresa, los accionistas de la EPS, el ámbito de operaciones y las características básicas de los sistemas.

**Información variable:** Es aquella que varía en el tiempo como resultado de las operaciones realizadas para la prestación de los servicios, como por ejemplo el número de conexiones, el volumen de producción, la continuidad y presión del servicio, etc.

**3. Carácter de declaración jurada de la información.**

Toda información que las EPS presenten a la SUNASS tiene carácter de declaración jurada.

La información se presume veraz mientras no se demuestre lo contrario.

El Gerente General de la EPS es el responsable de la veracidad de la información suministrada y del cumplimiento de la presente Directiva.

**4. Seguridad y respaldo de la información.**

Las EPS están obligadas a mantener un mecanismo de seguridad y respaldo de la fuente de la información remitida a la SUNASS, para proteger su integridad. Este mecanismo debe asegurar la disponibilidad de los datos, tanto físicos como electrónicos, por un periodo de cinco (5) años desde su elaboración, para que la SUNASS pueda comprobar su veracidad.

**5. Sobre la información requerida por la SUNASS**

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización a través de Circulares dirigidas al Gerente General de las EPS, establecerá la información que deberán remitir.

Las circulares contendrán como mínimo:

- La relación de la información solicitada,
- Detalle de la información solicitada,
- Codificación y descripción de variables y datos,
- El medio (escrito o electrónico) de reporte, y
- El plazo y periodo de envío de la información.

**6. Verificación de la información**

La verificación de la información presentada por las EPS, se realizará mediante acciones de supervisión que realice el regulador, según lo dispuesto en el presente Reglamento.

**ANEXO N° 4**

**TABLA DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

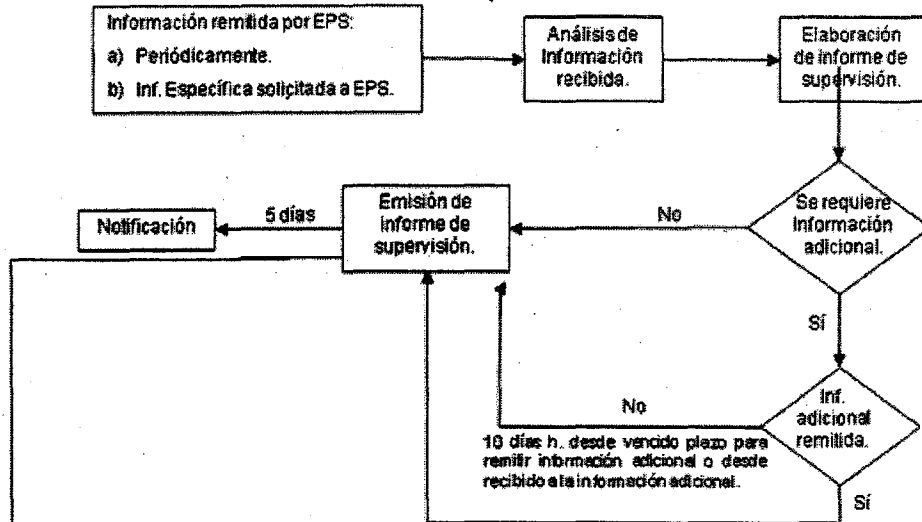
Ítem	TIPIFICACION	GRAVEDAD	SANCION	Topo máx. Multa
				Ing. Tariff. mensual prom. de EPS
<b>A RÉGIMEN TARIFARIO Y METAS DE GESTIÓN</b>				
1	Aplicar estructuras tarifarias distintas a las aprobadas por la SUNASS.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
2	Aplicar fórmulas tarifarias y tarifas distintas a las aprobadas por la SUNASS. Esta infracción incluye, entre otros supuestos los siguientes: 2.1 No aplicar los ajustes por IPM de acuerdo con la regulación tarifaria. 2.2 No aplicar incrementos tarifarios por cumplimiento de metas de gestión aprobados por la SUNASS.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
3	Incumplir con las metas de gestión establecidas por la SUNASS, en los supuestos siguientes: 3.1 En un porcentaje menor al 85% del Índice de Cumplimiento Global (ICG) de las Metas de Gestión correspondientes al año regulatorio respectivo, o 3.2 En un porcentaje menor al 80% del índice de cumplimiento individual (ICI) a nivel de EPS, de cada una de las Metas de Gestión del respectivo año regulatorio.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
4	Utilizar las previsiones destinada a inversiones futuras, establecidas en la Resolución que aprueba la Estructura Tarifaria, Fórmula Tarifaria y Metas de Gestión, para fines distintos y que se encuentran reservados de acuerdo con el Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, salvo caso fortuito o fuerza mayor.	Muy Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
4-A	Cobrar conceptos distintos a los autorizados por la SUNASS	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
5	Cobrar precios mayores a los establecidos para los servicios colaterales de manera reiterada.	Muy Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
5-A	Incumplir las metas de gestión en un porcentaje menor al 80% del índice de Cumplimiento Individual (ICI) a nivel de localidad de cada una de las Metas de Gestión del respectivo año regulatorio.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
<b>B FACTURACIÓN Y MEDICIÓN</b>				
6	Mantener instalados medidores que la EPS conoce que están inoperativos por sobregistro, de manera reiterada.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
7	Efectuar cobros por conceptos expresamente establecidos como libres de pago, por servicios no prestados, por montos materia de un procedimiento de reclamo, u otra causa, de acuerdo a la normativa vigente, de manera reiterada.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
8	Incumplir con el procedimiento de facturación establecido por la SUNASS como práctica reiterada.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
9	No reinstalar los medidores de consumo de agua potable en los plazos establecidos por la SUNASS, de manera reiterada.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
10	Que los comprobantes de pago no contenga la información mínima establecida por la SUNASS.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%

Item	TIPIFICACION	GRAVEDAD	SANCION	Topo máx. Multa
				Ing. Tarif. mensual prom. de EPS
10-A	No cumplir con realizar el mantenimiento del parque de medidores, cada cinco (5) años como mínimo, en los casos que corresponda.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
<b>C CALIDAD DEL SERVICIO</b>				
11	No atender o no solucionar en el plazo establecido por la normativa de SUNASS lo siguiente: - Inundaciones en la vía pública - Desbordes de reservorios o de desagües - Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria - Aforos en la red de alcantarillado	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
12	No informar a la población en el plazo establecido por la SUNASS, sobre la ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor que afecte la continuidad y calidad del servicio.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
13	No informar a la población en el plazo establecido por la SUNASS, sobre cortes programados del servicio.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
14	Mantener abierto el buzón del sistema de alcantarillado o un pozo, por más de 24 horas.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
15	Incumplir la normativa vigente respecto del mantenimiento de los sistemas de purga de redes, purga de aire y grifos contra incendios.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
16	Incumplir la normativa vigente respecto del mantenimiento, limpieza y desinfección de reservorios y sistemas de agua potable.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
17	Suspender o interrumpir el servicio sin causa justificada.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
<b>D RECLAMOS</b>				
18	Incumplir el procedimiento de reclamos establecido por la SUNASS de manera reiterada.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
<b>E DERECHOS DE LOS USUARIOS</b>				
19	No suspender el servicio de agua potable cuando su consumo implique un riesgo inminente para los usuarios.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
20	Negar el acceso al servicio de agua potable o alcantarillado cuando exista factibilidad técnica para hacerlo, de manera reiterada.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
21	Incumplir el procedimiento de contrastación de medidores de manera reiterada.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
22	No exhibir en lugar visible al usuario mediante afiches, carteles o cartillas de orientación que contengan información sobre: - Procedimiento de atención de reclamos. - La lista de entidades contrastadoras autorizadas por INDECOPI. - Los precios de cada servicio colateral. - Procedimiento de acceso a los servicios. - Estructura Tarifaria aprobada por la SUNASS	Leve	Amonestación escrita o multa hasta de 100 UIT	5%
<b>F REMISIÓN y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN</b>				
23	Proporcionar información falsa o adulterada a la SUNASS.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
23-A	No implementar y/o actualizar la Página Web dentro del plazo legal establecido para ello.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
24	No proporcionar la información, o proporcionar información inexacta o insuficiente a la SUNASS, a pesar del requerimiento específico.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%

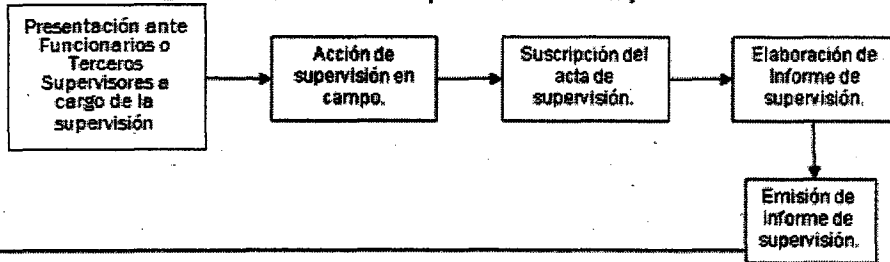
Item	TIPIFICACION	GRAVEDAD	SANCION	Topo máx. Multa
				Ing. Tarif. mensual prom. de EPS
25	No mantener los registros auditables o verificables que sustente el cumplimiento de la normatividad vinculada con la prestación de los servicios.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
26	Proporcionar con retraso la información solicitada por la SUNASS.	Leve	Amonestación escrita o multa hasta de 100 UIT	5%
<b>G ACCIONES DE SUPERVISIÓN</b>				
27	Impedir u obstaculizar la labor del personal de la SUNASS o los Terceros Supervisores debidamente acreditados.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
28	No atender los requerimientos de supervisión del personal de la SUNASS o a los Terceros Supervisores debidamente acreditados.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
28-A	No designar al coordinador y suplente ante SUNASS, para efectos de la supervisión.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
<b>H APORTES Y FONDOS</b>				
29	No cumplir con presentar la declaración jurada correspondiente a la liquidación del aporte por regulación a pagar a la SUNASS en el plazo establecido	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
<b>I NORMAS EMITIDAS POR LA SUNASS</b>				
30	Incumplir las medidas cautelares	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
30-A	Incumplir medidas correctivas impuestas por la SUNASS.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
31	Incumplir las resoluciones emitidas por el TRASS.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
32	Incumplir las normas de carácter particular emitidas por la SUNASS que no se encuentren listadas en el presente Reglamento.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
<b>J OBLIGACIONES CONTRACTUALES</b>				
33	Incumplir obligaciones contractuales específicas o adicionales a las obligaciones legales, en el ámbito de competencia que el marco legal otorga a la SUNASS, con excepción de las materias expresamente excluidas de su competencia.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
<b>K ADMINISTRACIÓN DE LA EPS</b>				
34	Incumplir el procedimiento establecido para la elección o designación de los Órganos de Administración de la EPS. Dicho incumplimiento se comete con las siguientes acciones u omisiones de manera conjunta o indistinta:  - Designar Directores que no cumplen con los requisitos exigidos por la normatividad. - Designar un Gerente General que no cumple con los requisitos exigidos por la normatividad. - Remover a los Directores o Gerente General, incumpliendo el procedimiento legalmente establecido. - Incumplir las formalidades del procedimiento para la elección del Directorio o de alguno de los Directores de la EPS. - Incumplir con formular el Estatuto de la EPS, de acuerdo a lo establecido por la SUNASS, por la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, aplicando supletoriamente la Ley General de Sociedades y demás normas aplicables.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%

**ANEXO 5.**

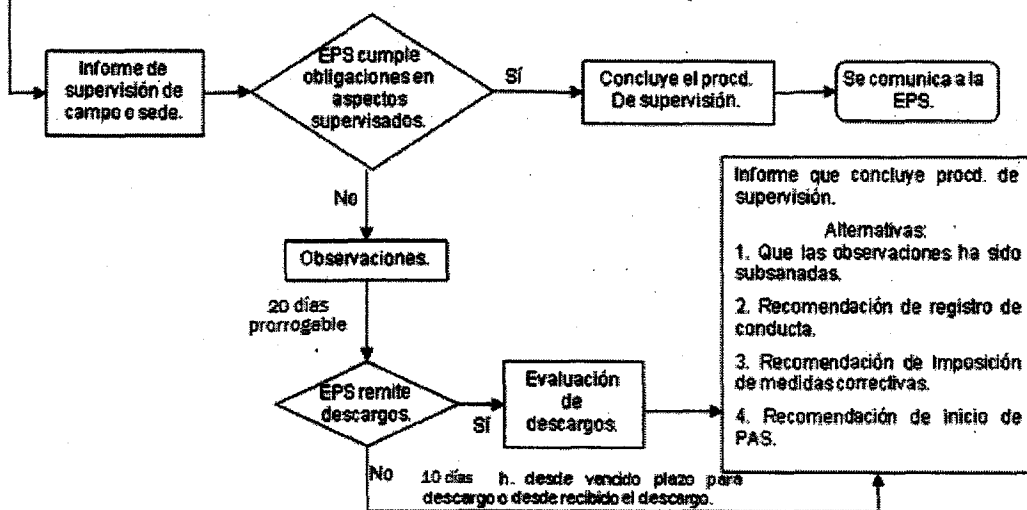
**Procedimiento de supervisión desde la sede.**



**2. Procedimiento de supervisión de campo.**



**3. Conclusión del Procedimiento de Supervisión.**



**ANEXO N° 6****Contenido Mínimo de la Página Web.**

1. Las tarifas de agua potable y alcantarillado vigentes, así como su estructura tarifaria.
2. El precio de los servicios colaterales.
3. Las metas de gestión y su estado de implementación.
4. La conformación vigente del directorio y la gerencia general, y las respectivas hojas de vida.
5. El reglamento de prestación de servicio aprobado por la SUNASS.
6. Relación de localidades bajo su ámbito de responsabilidad.
7. La memoria descriptiva de la infraestructura de todos los sistemas de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, actualizada al 31 de diciembre o al 31 de junio, lo que resulte más reciente.
8. Los procedimientos de atención al usuario.
9. Los aplicativos informáticos diseñados por la EPS o por la SUNASS con fines regulatorios.
10. Designación del Coordinador y suplente ante la SUNASS, para efectos de la supervisión.

**ANEXO N° 7****ACTA DE COMPROMISO**

1. EPS
2. Funcionario de la SUNASS o Tercero Supervisor (DNI):
3. Representante de la EPS:
  - Documento que acredita la representación:
  - Nombre
  - DNI N°
4. Lugar/lugares donde se realizó la acción de supervisión:
5. Fecha o fechas en que se realizó la acción de supervisión:
6. Descripción de los hechos constatados
7. Compromisos y/o. obligaciones asumidas así como el plazo de cumplimiento
8. Firmas.

644116-1