AÑO DEL
DEBER CIUDADANO

El Peruano
DIARIO OFICIAL

FUNDADO
EN 1825 POR
EL LIBERTADOR
SIMÓN BOLÍVAR

lunes 31 de diciembre de 2007

Sunass
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Modifican el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. Nº 066-2006-SUNASS-CD

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 088-2007-SUNASS-CD

Lima, 21 de diciembre de 2007

VISTO:

El Informe N° 097-2007-SUNASS-100 presentado por la Gerencia de Políticas y Normas, referido a la evaluación de los comentarios recibidos sobre el proyecto de resolución que contiene la propuesta de modificación del "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y del "Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento" aprobados mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y N° 011-2007-SUNASS-CD respectivamente, y su correspondiente Exposición de Motivos, proyecto cuya publicación fue aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 078-2007-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, faculta a los organismos reguladores a dictar en el ámbito y materia de su competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general, la fijación de tarifas de los servicios, la solución de reclamos y la imposición de medidas correctivas y sanciones, entre otras;

Que, según el Reglamento General de la SUNASS, 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 d su competencia, cautelando en forma imparcial y objetiva, los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario;

Que, mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y N° 011-2007-SUNASS-CD se aprobaron el "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y el "Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento", los cuales entrarán en vigencia el 02 de enero de 2008;

Que, de acuerdo con el Informe N° 097-2007-SUNASS-100, se recogen algunas sugerencias presentadas por interesados, y se toman en cuenta los resultados de un Piloto llevado a cabo por el TRASS con Sedapal S.A., resultando conveniente realizar algunas modificaciones y precisiones para una mejor aplicación de los mencionados reglamentos;

Que, con el propósito antes referido, la SUNASS aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N° 078-2007-SUNASS-CD, la publicación del proyecto de resolución que modifica el "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y el "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", y su correspondiente Exposición de Motivos, 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 3° de la Ley N° 27332, el artículo 20° del Decreto Supremo N° 017-2001-PCM y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo N° 23-2007;

El Consejo Directivo

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Modificar los artículos 6º, 10º, 14°, 18°, 46°, el Anexo 1 "Problemas de Alcance Particular ante los cuales corresponde interponer un reclamo" y el Anexo 3 "Medios de Prueba por Reclamo" el cual se aprueba según el anexo adjunto, del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, de la siguiente manera:

"Artículo 6º.- Atención de la solicitud

Al momento de presentarse la solicitud de atención del problema, la EPS deberá generar la orden de servicio correspondiente.
La EPS tendrá el plazo establecido en el Anexo 2 para solucionar el problema.
Una vez solucionado el problema, el solicitante y la EPS podrán firmar un documento de conformidad, concluyendo así el procedimiento.
En caso la EPS y el solicitante firmen el documento de conformidad, éste deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

a. Código de solicitud.
b. Breve descripción del problema solucionado.
c. Datos del solicitante (nombre completo, DNI)
d. Declaración del Solicitante, de estar conforme con la solución de la EPS a su problema.

De no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar su reclamo de acuerdo al Título Tercero del presente Reglamento."

"Artículo 10º.- Presentación de Reclamos

10.1. Problemas relativos a la facturación:

El reclamo comercial relativo a la facturación, deberá ser presentado ante la EPS dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados, se aceptará hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a la presentación del reclamo.

10.2. Otros problemas:

El reclamo operacional y el reclamo comercial no relativo a la facturación podrán ser presentados ante la EPS una vez haya trascurrido el plazo para la solución del problema señalado en el Anexo 2 sin que la EPS haya cumplido con ello.

Plazos máximos para la presentación de estos reclamos:

a. Reclamos operacionales: Diez (10) días después de incumplido el plazo para la solución del problema.
b. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: dos meses después de incumplido el plazo para la solución del problema.

Los reclamos presentados fuera del plazo estipulado serán declarados improcedentes sin mayor trámite."

"Artículo 14º.- Inspección

14.1. La inspección es un medio de prueba que puede ser: (i) interna, si se produce al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de éste.

14.2. El día y el horario (máximo de dos horas) en que se realizará la inspección se informarán al reclamante con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles y los resultados constarán en un acta (Formatos 5 y 6), cuya copia se entregará a la persona presente durante su realización.

14.3. Si la inspección se ejecuta en un horario distinto al señalado en 14.2, con presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, dicho acto quedará convalidado.

14.4. En caso el reclamante o su representante no se encontraran presentes en el horario señalado en 14.2, pese a haber sido correctamente notificados, la EPS podrá realizar la prueba válidamente.

14.5. En caso que, por causas atribuibles a la EPS, la inspección se realizara, sin presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, no podrá ser considerada válida.

14.6. Para el caso de las inspecciones internas, en caso la EPS no pueda acceder al predio por causas no atribuibles a ella, la prueba ya no será necesaria, tomándose en cuenta este hecho en la Etapa de Decisión.

14.7. Si los plazos del Anexo 2 son menores de tres (3) días hábiles, la EPS podrá realizar la inspección sin necesidad de realizar comunicación previa.

14.8. Las pruebas e inspecciones realizadas en aplicación de este artículo podrán ser presentadas por la EPS en caso se presente un nuevo reclamo que corresponda al mismo ciclo de facturación."

"Artículo 18º.- Citación a reunión

Al presentarse un reclamo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 10º y 11º del presente Reglamento, la EPS citará al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo.

Para tal efecto, en la reunión la EPS entregará al usuario la cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por la SUNASS.
Adicionalmente, la EPS deberá instruir al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso, con el objeto de que ambas partes ofrezcan fórmulas de solución. El cumplimiento de dicha obligación deberá constar en el acta de conciliación (Formato Nº 4), debiendo consignarse los documentos que han sido explicados y puestos a la vista del reclamante.
En caso el usuario no asistiera a la reunión de conciliación, la EPS mantendrá a su disposición la cartilla informativa sin costo."

"Artículo 46º.- Plazos de resolución

La Queja será resuelta dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de los descargos por parte de la EPS."

Artículo 2°.- Modificar los artículos 19º, 27º, 73º, 74º, 86°, 87º, 88º, 89º, 90º, 91º, 102º, 104º, 113°, 126º, la Tercera y la Sexta Disposiciones Transitorias y Finales, el Anexo 2 "Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento" y los Formularios N° 1 y N° 3 del Anexo 4 "Procedimientos de Contrastación de Medidores de Agua Potable" el cual se aprueba según anexo adjunto, del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, de la siguiente manera:

Artículo 19°.- Casos especiales de factibilidad
(…)

19.3 Independizaciones

En caso de independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12°, una descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red de pública.
Asimismo, en caso de independizaciones de conexiones de unidades inmobiliarias donde coexistan secciones de propiedad exclusiva y bienes y servicios comunes, se deberá presentar además de la constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago, el acuerdo adoptado por la junta para llevar a cabo la independización.
La servidumbre pactada o legal, deberá estar debidamente inscrita ante los Registros Públicos."
…

19.8 Nuevas habilitaciones urbanas

En el caso de nuevas habiltaciones urbanas, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12º, un plano o esquema que muestre por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario.
En caso de cumplir con los requisitos mencionados, la EPS emitirá un único informe de factibilidad por habilitación urbana, siendo facultad de los usuarios la solicitud de copias adicionales del mencionado informe.

"Artículo 27°.- Modificación del Contrato

Cualquier modificación al contenido del Contrato se efectuará de acuerdo a lo siguiente:

27.1. Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria:

El cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria debe comunicarse a la EPS adjuntando los documentos señalados en el artículo 10º de la presente norma, según lo aplicable al caso del nuevo titular.
La EPS deberá aceptar o denegar el cambio de Titular dentro de los diez (10) días hábiles de presentada la solicitud con los respectivos documentos adjuntos. La denegatoria podrá basarse únicamente en defectos de los documentos adjuntos. Transcurrido el plazo sin pronunciamiento de la EPS se aplicará el silencio administrativo positivo.
El nuevo Titular de la conexión deberá figurar en el catastro de la EPS en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, y el cambio surtirá efectos a partir del ciclo de facturación siguiente a la fecha de aceptación o aplicación del silencio administrativo positivo."

"Artículo 73°.- Solicitudes de atención de problemas

73.2. La solicitud de atención de problemas se presenta a la EPS ante la ocurrencia de:

a) problemas operacionales de alcance general o particular;
b) problemas comerciales no relativos a la facturación, de alcance general o particular;
c) problemas comerciales relativos a facturación de alcance general."

"Artículo 74°.- Plazos máximos de respuesta

74.1. Solicitudes de Atención de Problema de Alcance General:

Presentada la Solicitud de Atención de Problema de Alcance General, conforme al Anexo 6 del presente Reglamento, las EPS tienen la obligación de cumplir con los siguientes plazos máximos de solución de problemas:

a) Problemas operacionales de alcance general:

PROBLEMAS OPERACIONALES	Plazo máximo de solución
1. Obras inconclusas 1.1 Vereda pendiente 1.2 Calzada pendiente	48 horas
2. Fugas en la red de agua potable 2.1 No atender o solucionar desbordes de reservorios 2.2 Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria 2.3 Fuga de agua en vereda o en calzada	48 horas
3. Desbordes en la red de alcantarillado 3.1 No atender en el plazo establecido el desborde de desagües 3.2 Rotura de tubería	48 horas

PROBLEMAS OPERACIONALES	Plazo máximo de solución
4. Atoro en conexión de alcantarillado: 4.2 Taponamiento de conexiones en una zona 4.3 Taponamiento con desborde en la calle	48 horas
5. Cortes del servicio 5.1 Efectuar cortes del servicio no programados 5.2 No cumplir con el horario de abastecimiento injustificadamente 5.3 No informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor	24 horas
6. Falta de accesorios de seguridad: 6.1 Mantener por más de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa del registro, falta de tapa del medidor.* 6.2 Falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas con la prestación de los servicios de saneamiento.	24 horas
7. Seguridad: 7.1 Emanaciones del sistema de alcantarillado	48 horas
8. Negativa de la EPS de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector.	48 horas
*La EPS podrá utilizar provisionalmente la colocación de medidas de seguridad por un plazo máximo de dos (02) días.Nota: La EPS deberá contar con un registro de incidencias operacionales en el cual se indiquen la fecha y hora de recepción de la solicitud de atención, así como la fecha y hora de solución del problema. En caso que se supere el plazo máximo de solución deberá registrarse dicha circunstancia, justificando las causas que originaron el incumplimiento, para fines de verificación por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.	

b) Problemas comerciales no relativos a la facturación de alcance general:

No Relativos a la Facturación	Plazo máximo de solución
A. Problemas relativos al acceso al servicio en un sector de la población no atendida	2 días
B. Problemas relativos a medidores no instalados oportunamente en conexiones del sector	10 días
C. Problemas relativos a retiros indebidos de medidores en conexiones del sector	1 día
D. Problemas relativos a cortes indebidos en conexiones del sector	1 día
E. Falta de entrega de recibo en las conexiones de la EPS	Inmediato
F. Información: No entregar la información que de manera obligatoria establece la SUNASS, de manera sistemática o reiterada.	Inmediato

c) Problemas comerciales relativos a la facturación de alcance general:

Los problemas relativos a facturación de alcance general deben solucionarse al siguiente ciclo de facturación.

El plazo máximo de solución del problema de alcance general empezará a calcularse desde que la EPS toma conocimiento de éste o a través de una "solicitud de atención de problema de alcance general" presentada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73° del presente Reglamento.

Para el caso de EPS que atiendan poblaciones alejadas, se computará el Cuadro de Distancia contemplado en la normativa procesal civil, adicionalmente al plazo señalado.

Es obligación de la EPS comunicar al usuario que presentó la solicitud de atención, el tiempo máximo en que debe solucionarse (según el tipo de problema presentado).

En caso la EPS no cumpla con solucionar el problema de alcance general en los plazos establecidos, los afectados podrán acudir a la SUNASS conforme al Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.

74.2. Solicitudes de Atención de Problema de Alcance Particular:

Los problemas operacionales y comerciales no relativos a facturación de alcance particular deberán atenderse en los plazos establecidos en el Anexo 2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 066-2006-SUNASS-CD.
En caso la EPS no cumpla con solucionar el problema de alcance particular en los plazos establecidos, los afectados podrán presentar un reclamo de acuerdo con el citado Reglamento de Reclamos."

"Artículo 86°.- Unidad de Uso y su clasificación
…

86.2 Clasificación de Unidades de Uso

"b.1.1 Categoría Social: aquellas unidades de uso (i) que se encuentren a cargo de instituciones de servicio social, (ii) en las que se albergan personas en situación de abandono o en extrema pobreza o, (iii) en las que residan personas que prestan apoyo a la sociedad. Para dichos casos, se requiere el reconocimiento por la autoridad correspondiente como institución de apoyo social.
Adicionalmente, están comprendidos dentro de esta categoría, los solares, callejones y quintas abastecidas mediante un servicio común, y piletas públicas, así como los Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos, las iglesias de diferentes credos, parroquias, monasterios, conventos e internados."

"**b.2.1. Categoría Comercial y Otros:** aquellas unidades de uso en cuyo interior se desarrollan las actividades de comercialización de bienes que aparecen consignadas en la Sección G de la CIIU, o en cuyo interior se prestan los servicios comprendidos en las Secciones H, I, J, K, M, N, O, Q de la CIUU, excepto el Grupo 923 de la Sección O de dicha Clasificación, así como la prestación de servicios de educación y salud a cargo del Estado. Las panaderías, pastelerías y bagueterías artesanales que simultáneamente comercializan otros productos al por menor serán considerados dentro de esta Categoría.
Corresponde la categoría comercial a todas las unidades de uso utilizadas para el funcionamiento de instituciones civiles con fin social o no lucrativo y organizaciones y asociaciones de la División 91 de la Sección O de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme cuando éstas realicen alguna actividad comercial o cuando en todo o parte del predio se realizan actividades clasificadas en la mencionada categoría.
Se incluyen en esta categoría otras unidades de uso que no estén incorporadas expresamente en otras categorías."

Artículo 87°.- Consideraciones a tomarse en cuenta en la facturación basada en Diferencia de Lecturas

a) (…)

b) Facturación gradual si se instala el medidor por primera vez en la conexión, o si se retiró el medidor de la conexión por un período igual o mayor de doce (12) meses:

La EPS se encuentra obligada a aplicar gradualmente la facturación por diferencia de lecturas, de la siguiente forma:

i) Primera etapa: en el caso que se instale el medidor en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación, desde la instalación del medidor hasta que se inicie el siguiente ciclo de facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumo.

ii) Primera facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumo, salvo que la diferencia de lecturas sea menor en cuyo caso se aplicará ésta última.

iii) Segunda facturación, el VAF corresponderá a la diferencia de lecturas.

Sin perjuicio de lo anterior, la EPS podrá establecer otro esquema de gradualidad, en tanto favorezca al usuario, y sea informado al usuario y a la SUNASS mediante comunicación escrita.

La EPS no podrá usar las diferencias de lecturas dejadas de lado por aplicación de éste régimen, para incorporarlas al promedio histórico de consumo.
La aplicación de este régimen de facturación gradual se realizará sólo a aquellas conexiones que se encuentren clasificadas dentro de la clase residencial."

c) Facturación para conexiones con medidor no reinstalado (retirado de acuerdo al artículo 102º del presente Reglamento, excepto en los casos de daños al medidor contemplado en el artículo 102.3 y sustracción del medidor o de alteración de sus mecanismos de registro que se rigen por el artículo 104): la EPS deberá facturar el 50% que corresponda al promedio histórico de consumos.

d) (…)

e) Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas: La EPS que instalará medidores en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente:

1. Informar al usuario, mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS.

2. Dentro de los quince (15) días anteriores a la instalación del medidor en la conexión, la EPS realizará inspecciones internas y externas a fin de descartar fugas en las instalaciones. De existir éstas, deberán ser reparadas por el usuario de acuerdo con el artículo 44º del presente Reglamento.
   Asimismo, la EPS realizará una segunda inspección y lectura del medidor diez (10) días calendario después de iniciado el ciclo de facturación, informando al usuario sobre el resultado.

3. El resultado de las inspecciones podrá servir como medio de prueba en los procedimientos de reclamos que se originen.

4. La omisión de la EPS de las obligaciones descritas en el presente artículo postergará la aplicación del régimen de diferencia de lecturas.

"Artículo 88°.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas

88.1. Las EPS realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.
Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.

88.2. Ante una diferencia de lecturas atípica, se procederá de la siguiente forma:

i) En primer lugar, deberá verificarse si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.

ii) En caso de no existir error en la toma de lecturas, la EPS en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47º del presente Reglamento.

88.3. En caso que la inspección revele la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del predio, la EPS facturará según la diferencia de lecturas.
En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, la EPS requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, comunicándoles que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la EPS facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos.
En caso que la inspección no revele la existencia de fugas, la EPS facturará el promedio histórico de consumos.

88.4. En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.
En caso que la inspección interna no pueda realizarse por causa atribuible al Titular de la Conexión o al usuario, la Empresa Prestadora facturará lo indicado por la diferencia de lecturas.

88.5. La EPS deberá calcular un indicador que refleje la proporción de ocurrencias de facturaciones atípicas respecto del total de facturaciones.

88.6. Las EPS deberán llevar un registro de las facturaciones atípicas y elaborar el informe operacional correspondiente, incluyendo las acciones dispuestas por el particular, a efectos de que ello pueda ser objeto de fiscalización.

88.7. Las acciones operativas realizadas y el informe operacional elaborado, podrán ser utilizados como medios probatorios en los procedimientos de reclamos que se originen, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos."

"Artículo 89°.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable

La determinación del volumen a facturar (VAF) por Agua Potable, se efectúa mediante diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo.
Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de un (01) año. La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se empleará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.
De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento.
La EPS deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento, comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS podrá dejarla bajo la puerta.
En caso de reclamos, la EPS deberá demostrar que hubo tal impedimento que no le permitió tomar lecturas del medidor, mediante constancia policial o por acta o declaración suscrita por el usuario, pudiéndose acompañar a éstos evidencias gráficas, inspecciones, comunicaciones a los usuarios, entre otros. En el caso que se presenten medios de prueba adicionales, el TRASS evaluará la pertinencia de los medios probatorios presentados por la EPS.
Asimismo, la EPS deberá consignar las causas de dicho impedimento en sus registros, sin perjuicio de iniciar las acciones pertinentes a efectos de cesar las causas de impedimento de lectura."

89.2. Predio con una sola unidad de uso, servido por una conexión de agua potable sin medidor.

En este caso, el VAF por agua será la Asignación de Consumo que haya establecido la SUNASS para la correspondiente categoría de usuario, pudiendo la EPS aplicar una menor asignación de consumos que la establecida, a sectores de la población que sufran de restricciones en el abastecimiento.

Si existe una mejora de las referidas restricciones, la EPS podrá elevar el monto facturado hasta el máximo de la Asignación de Consumo establecida por la SUNASS, previa notificación al Titular de la Conexión Domicialiaria o al usuario, señalando cuál es la mejora en las restricciones que amerita el incremento, con una anticipación no menor de diez (10) días antes de la emisión de la facturación en la que se incluirá el incremento.

"Artículo 90º.- Determinación del Importe a Facturar por Agua Potable

El importe a facturar por agua potable, se obtendrá como resultado de aplicar sobre el VAF por agua, las tarifas establecidas que correspondan de acuerdo a la fórmula y estructura tarifaria aprobada por la SUNASS.
En caso que la estructura tarifaria que deba aplicarse considere una tarifa única para la categoría a la cual pertenece la unidad de uso correspondiente, dicha tarifa será aplicada al VAF, dando como resultado el importe a facturar por agua potable de dicha unidad de uso.
En caso que la estructura tarifaria considere tarifas diferentes para distintos rangos de consumo, al volumen comprendido dentro del primer rango se le aplicará la tarifa correspondiente a dicho rango; al volumen comprendido dentro del segundo rango de consumo se aplicará la tarifa correspondiente a ese rango; y así sucesivamente, hasta completar el VAF. La suma de los resultados parciales determinará el importe a facturar por agua potable de dicha unidad de uso. Sin embargo, la SUNASS podrá establecer una metodología distinta al aprobar una estructura tarifaria.
En los supuestos en que no exista la categoría aplicable dentro de la estructura tarifaria de la EPS, se procederá a determinar el importe a facturar por agua potable aplicando la categoría menor existente dentro de su misma clase, de acuerdo a los "Lineamientos para el Reordenamiento de las Estructuras Tarifarias" elaborados por la SUNASS.
La EPS no podrá cambiar arbitrariamente la categoría del uso de conexión, rebajar deudas, disminuir las tarifas y exoneran rebajar el pago de los consumos de agua.

"Artículo 91°.- Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario

91.1. La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se realizará aplicando al importe a facturar por agua potable el porcentaje de recargo establecido por la SUNASS en la estructura tarifaria correspondiente.

91.2. En el caso de los predios que sólo utilicen el servicio de alcantarillado y cuenten con fuente propia, la EPS sólo podrá facturar por este servicio, determinando previamente, mediante un medidor instalado en la fuente o mediante el aforo de ésta, el volumen que es utilizado por dicho usuario, el cual será considerado como VAF. En caso del aforo, deberá emplearse un medidor que cumpla con los requisitos de las normas vigentes, cuya instalación deberá mantenerse en la fuente por lo menos diez (10) días continuos.
Sobre la base de dicho volumen, y utilizando los procedimientos previamente establecidos, se determinará el importe que correspondería facturar por el servicio de agua potable, como si éste se brindara. A dicho importe se le aplicará el correspondiente porcentaje por alcantarillado, obteniéndose el importe a facturar por dicho concepto. Este procedimiento se aplicará, aún cuando el predio cuente con varias conexiones de alcantarillado.

91.3. Para el caso de las conexiones en las que se cierra el servicio de agua potable, manteniéndose activo el servicio de alcantarillado sanitario, se determinará el importe a facturar por este último tomando en cuenta el promedio del importe facturado por agua potable en los últimos seis (6) meses anteriores al corte de este servicio. Para el cálculo de este promedio de facturación se tomará como mínimo dos (2) meses, y no se tomará en cuenta los importes materia de reclamos declarados fundados en segunda instancia."

"Artículo 102°.- Retiro de medidor instalado, reposición y reemplazo

Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado - previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación- por las siguientes razones: i) por encontrarse inoperativo, ii) para realizar una contrastación en laboratorio, (iii) por encontrarse dañado, (iv) por reemplazo, y (v) por mantenimiento de medidores.

102.1. Retiro por inoperatividad

Si el medidor subregistra la EPS tiene la facultad de retirar o no el medidor. El plazo de reposición es de quince (15) días hábiles. Durante el plazo de reposición establecido, la EPS facturará por el promedio histórico de consumos.
En los casos en que le medidor sobreregistre, la EPS deberá retirar el medidor. En este caso, la EPS tiene un plazo de reposición de doce (12) meses. Durante el plazo de reposición la EPS facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable."

102.5. Retiro por mantenimiento de medidores

Si la EPS decide retirar el medidor por mantenimiento, deberá reinstalarlo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.
Transcurridos los plazos señalados en los incisos 102.1, 102.3, 102.4 y 102.5 sin realizarse la reposición del medidor, se facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

"Artículo 104°.- Reposición de medidor en caso sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros

104.1. En los casos de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo o de alteración de sus mecanismos de registro, la EPS deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contados a partir de la constatación del hecho.
En estos casos, la EPS podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros.

104.2. La EPS estará obligada a reponer el medidor sustraído o dañado por terceros una (1) sola vez cada cinco (5) años. La reposición deberá incluir un dispositivo de seguridad. A partir de la segunda sustracción del medidor en dicho período, el usuario correrá con el costo de la reposición o sustracción de ser el caso. La adquisición del medidor podrá realizarse de la propia EPS o de terceros, siempre y cuando éste sea nuevo y cuente con el informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante.

En caso el medidor de consumo sea adquirido directamente a la EPS por el titular de la conexión o por el usuario, el costo será incluido a partir de la siguiente facturación de la conexión domiciliaria. Asimismo, la EPS podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago. Si transcurridos nueve (9) meses sin que el usuario haya adquirido el medidor correspondiéndole de acuerdo a las disposiciones del presente reglamento, la EPS podrá instalar un medidor nuevo y cobrar su costo a partir de la siguiente facturación.
El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá contratar una póliza de seguro que cubra la sustracción del medidor.
La constatación de la alteración de los mecanismos de medición se hará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 en la sección referida a la Contrastación por iniciativa de la EPS.
Mientras la conexión se encuentre sin medidor, la EPS deberá facturar bajo el régimen de Promedio Histórico de Consumos.

104.3. Si el medidor ha sido alterado de tal manera que subregistre, la EPS asumirá el costo de la reparación o reposición, según corresponda sólo por una vez en un periodo de cinco (5) años. Si en dicho periodo el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el titular de la conexión asumirá el costo de la reparación o reposición del medidor.

El medidor deberá ser repuesto en el plazo de doce (12) meses.
Mientras el medidor no sea reinstalado, la EPS facturará por promedio histórico de consumos. En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 87º."

"Artículo 113º.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS

La EPS podrá cerrar el servicio de agua potable, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (02) meses, así como cobrar el costo del cierre y reposición del servicio. Asimismo, la EPS podrá cerrar el servicio en aplicación del artículo 126º del presente Reglamento.
En caso la EPS no cierre el servicio, no podrá cobrar por el consumo que se realice en adelante. No obstante, en caso el Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario que se haga responsable del pago, llegue a un acuerdo de financiamiento con la EPS, deberá señalar expresamente su responsabilidad de asumir los consumos que se realicen en adelante. Asimismo, en caso la EPS encuentre algún impedimento físico circunstancial que le impida el cierre del servicio, podrá facturar por un (01) período de facturación adicional, siempre y cuando acredite debidamente dicho hecho.
Para el cierre del servicio de alcantarillado sanitario, es de aplicación el artículo 126º del presente Reglamento."

"Artículo 126°.- Sanciones

La EPS podrá imponer las siguientes sanciones por infracciones al presente Reglamento, independientemente del cobro por el agua sustraída que se determine según las disposiciones vigentes, si fuera el caso, y de las acciones legales que correspondan:

c) Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable.- Implica la interrupción del servicio de agua potable mediante el retiro de una porción de la tubería que llega a la caja del medidor y el uso de algún elemento de obturación. Se aplica en los siguientes casos:

(i) Comisión reiterada de infracciones que hayan sido sancionadas con el cierre simple del servicio.
(ii) Los descritos en los numerales 7) y 8) del artículo 125º de la presente norma.
(iii) Cualquier impedimento imputable al Titular de la Conexión Domiciliaria o al usuario que, por dos veces, no permita a la EPS el cierre simple del servicio cuando corresponda su aplicación de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

d) Cierre del servicio de Alcantarillado Sanitario.- Implica la interrupción del servicio de alcantarillado sanitario a través de un elemento de obturación entre la caja de registro y el colector. Se aplica en los siguientes casos:

(i) Los descritos en los numerales 2), 9) y 15) del artículo 125º de la presente norma.
(ii) El descrito en el numeral 14) del artículo 125º de la presente norma, solo para usuarios de alcantarillado sanitario con fuente de agua propia.
(iii) Comisión reiterada del numeral 2) del artículo 124º y numeral 8) del artículo 125º de la presente norma."

Disposiciones Transitorias y Finales

"Tercera.- Se suspende la aplicación de lo establecido en los artículos 80º, 82º y 101° del presente Reglamento, para las EPS de menor tamaño, hasta que cuenten con fórmulas tarifarias aprobadas por la SUNASS, de acuerdo al estudio tarifario que las sustenta."

"**Sexta:** Para el caso de las conexiones domiciliarias que hubieran sido instaladas con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, será reconocido como Titular de la Conexión Domiciliaria quien figure como tal en el Catastro de la respectiva EPS, con cargo a regularizar su situación mediante la celebración del contrato de prestación de servicios de saneamiento, conforme al modelo que se propone en el Anexo 2 de la presente norma.
Las EPS deberán realizar la actualización de su Catastro, así como regularizar la suscripción de contratos de prestación de servicio y el respectivo registro, de acuerdo a los artículos 25º y 31º del presente Reglamento, a más tardar en los siguientes plazos:

a) EPS de mayor tamaño: un (1) año.
b) EPS de menor tamaño: seis (6) meses."

Regístrese, publíquese y cúmplase.

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

JOSÉ SALAZAR BARRANTES
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO – RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 066-2006-SUNASS-CD

ANEXO 1

PROBLEMAS DE ALCANCE PARTICULAR ANTE LOS CUALES CORRESPONDE INTERPONER UN RECLAMO

Comerciales		Operacionales
Relativos a la Facturación	No Relativos a la Facturación	
A. Problemas en el régimen de facturación y el nivel de consumo	**A. Problemas relativos al acceso al servicio**	**A. Filtraciones**
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.	1. La instalación de la conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido.	Filtración de agua externas hacia el predio.
2. Consumo Promedio: el usuario considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable, o (ii) el monto facturado está mal calculado.	2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.	**B. Problemas en el servicio de agua potable:**
3. Asignación de Consumo: el usaurio 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.	3. No se admite a trámite la solicitud.	1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento)
4. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.	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.	2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria
	5. No se suscribe el contrato de prestación de servicios.	3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable
	6. Otros problemas relativos al contrato.	4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.
	7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.	

Comerciales		Operacionales
Relativos a la Facturación	No Relativos a la Facturación	
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 correponde asumir el pago de determinados meses de facturación. 7. Consumo atribuible a otro suministro (confusión o cruce de suministros). 8. Pago no procesado: 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 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.	**B. Problemas relativos a la Micromedición** 1. 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 la 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 prueba de 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 del recibo** **E. Problemas relativos a información** No entregar al usaurio la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.	**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

ANEXO 3

MEDIOS DE PRUEBA POR RECLAMO

Los medios de prueba contenidos en el presente anexo son los mínimos, pudiendo el reclamante o la EPS incluir pruebas adicionales según lo consideren pertinente o necesario.

1. RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

A. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

- **Formato 2** con la información referida al reclamo e indicación del tipo de reclamo (consumo, tarifa aplicada, servicios colaterales, otro cargo).
Responsable: Reclamante"
(…)
3. Asignación de Consumo
(…)
- Inspección interna, que incluirá un croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe, así como la descripción detallada de la fachada del inmueble, en el caso de alegarse un menor número de unidades de uso.
Responsables: EPS*
(…)
5. Consumo no realizado por servicio cerrado
(…)
- Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre.
Responsable: EPS
(…)
8. Pago No Procesado
- Copia simple de recibo de pago cancelado
(…)

B.3 Reclamos referidos a otros conceptos facturados
(…)

2. Número de unidades de uso:
- Informe del área correspondiente de la EPS.
Responsable: EPS
- Croquis de la vivienda que incluya el sistema de agua potable y alcantarillado, en especial los puntos de agua existentes en el predio.
Responsables: EPS*
(…)"
* En caso que la información contenida en los croquis proporcionados por la EPS contengan información con la cual el Reclamante no esté de acuerdo, ello constará en el acta de conciliación (Formato Nº 4), y la EPS dispondrá la realización de una nueva inspección, con la finalidad de verificar el detalle del número y ubicación de los puntos de agua y desagüe existentes en el inmueble.

2. RECLAMOS COMERCIALES NO RELATIVOS A LA FACTURACIÓN

(…)

B. INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA	RESPONSABLE
A. Problemas relativos al acceso al servicio		
1. La instalación de la conexión domiciliaria no se ha realizado en el plazo establecido.	1. Constancia de haber efectuado el pago por la conexión de agua y/o alcantarillado.	Reclamante
2. Desacuerdo con informe negativo de factibilidad del servicio.	1. Informe de EPS negando factibilidad del servicio. 2. Informe del área responsable por la negativa de la factibilidad que incluya: . El esquema de distribución (reservorios y redes matrices). . Descripción detallada de la capacidad de distribución del esquema. . Urbanizaciones abastecidas por el esquema de distribución, incluyendo la cantidad de conexiones de agua potable. . Cálculos hidráulicos que sustentan la afirmación de que, por restricciones del recurso hídrico y falta de infraestructura mayor, la EPS no puede abastecer a aquellos que solicitaron la factibilidad. Debe incluirse la especificación cuando se trata de predios o urbanizaciones ubicados en zonas cercanas a otras que sí cuentan con los servicios.	EPS EPS
3. No se admite a trámite la solicitud.	DNI del reclamante	Reclamante
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.	1. Estudio de factibilidad 2. Copia del contrato de prestación de servicios suscrito.	EPS Reclamante
5. No se suscribe el contrato de prestación de servicios.	1. Recibos emitidos sin tener contrato de prestación de servicios. 2. Pago por la instalación de la conexión.	Reclamante Reclamante
6. Otros problemas relativos al contrato.	Los que el reclamante considere convenientes según el problema.	Reclamante
7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.	Constancia de haber efectuado pago por factibilidad	Reclamante
B. Problemas relativos a la Micromedición		
1. 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 la 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.	1. Comprobante de pago y certificado de aferición inicial del medidor nuevo. 2. Copia de solicitud de instalación presentada a la EPS. 3. Constancia de pago de servicio colateral.	Reclamante Reclamante Reclamante
2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo establecido.	1. Acta de retiro del medidor. 2. Informe del área competente señalando motivos del retraso en la reinstalación y acciones adoptadas para resolver el problema.	Reclamante EPS
3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario.	Acta de retiro del medidor.	EPS
4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.	Acta de retiro del medidor.	Reclamante
5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de aferición inicial.	1. Acta de instalación del medidor. 2. Informe del área competente señalando motivos por los que se instaló sin aferición inicial o sin entregar a usuario resultados de ésta. 3. Copia de resultados de pruebas de aferición inicial.	Reclamante EPS EPS
C. Problemas relativos a cortes indebidos		
1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin causa justificada.	1. Constancia de haber presentado reclamo comercial relativo a la facturación, en caso de corte por falta de pago de recibos reclamados. 2. Informe de área competente que incluya motivos del corte y acciones tomadas para solucionar el problema. 3. Copia de recibos cancelados (al día).	Reclamante EPS Reclamante
2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa del cierre.	1. Copia de recibos cancelados (al día). 2. Constancia de haber cancelado el pago por corte y/o reapertura. 3. Informe de área competente que incluya motivos del corte y acciones tomadas para solucionar el problema.	Reclamante Reclamante EPS
D. Falta de entrega del recibo	Informe del área correspondiente señalando motivos.	EPS
E. Problemas relativos a información		
No entregar al usaurio la información que de manera obligatoria establece la SUNASS.	Informe del área correspondiente señalando motivos.	EPS

REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO – RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 011-2007-SUNASS-CD

Anexo 2

Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento

Conste por el presente documento el Contrato de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario que celebran, de una parte _____ (en adelante LA EPS) con RUC Nº _____, y con domicilio en _____ y de otra parte, el (a) señor (a) _____, cuyos datos figuran en la Cláusula Primera (en adelante EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA), de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.

Cláusula Primera.- Datos Generales

I. DATOS DEL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA

Apellidos y Nombres / Razón Social	
Nº D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad	
Nº de RUC	

Domicilio

Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz	Lt
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia	

Representante Legal	
Nº D.N.I. / Carné de Extranjería / Carné de Identidad	
Nº de RUC	

Domicilio

Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz	Lt
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia	

Poder inscrito en:	Ciudad	Fecha	Ficha Nº

II. DATOS DE LA CONEXIÓN

Lugar de Instalación

Domicilio (Calle, Jirón, Avenida)	Nº	Mz	Lt
(Urbanización, barrio)	Distrito	Provincia	

Servicio Contratado	Agua Potable			Diámetro de la conexión (mm)	
	Alcantarillado				
	Permanente			Uso del Servicio*	
	Piletas (Provisional)				
	Temporal		Nº de Meses		

				Unidades de uso	
Existen puntos de agua	Sí			Tipo	
	No			Nº	

Nº Suministro			**Nº Medidor**		
Fecha de emisión de facturaciones					
Forma de Pago	Contado		Monto		
de instalación	Cuotas		Plazo		Nº de Cuotas
			Cuota Mensual S/,		Interes %

(SOLO para servicios temporales)

Fondo de Garantía	Monto	
Penalidad	Monto	

*(Según categorías: Social, Doméstica, Comercial y otros, Industrial y Estatal.)

Anexo 4

Procedimiento de Contrastación de Medidores de Agua Potable

FORMULARIO Nº 1

Acta de Retiro del Medidor de Agua Potable

Siendo las ….…….…….....horas, del día ……...……..……, la Entidad Contrastadora …..……..……..……..……..ha procedido a retirar el medidor de la conexión domiciliaria de agua potable, a solicitud de:

Empresa prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

Motivo del retiro del medidor:

☐ Contrastación en laboratorio	☐ Medidor inoperativo en contrastación en campo

Información del Titular:

Nombre:
Dirección:
Nº de Suministro:

Información del medidor:

Nº de medidor:		Diámetro:
Marca de medidor:		Clase metrológica:
Modelo del medidor:	Año:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de …….m3		
Para el traslado se coloco en una bolsa cerrada con precinto de seguridad:	☐ Si	☐ No

Reporte visual del medidor:

Puntero del medidor girando:	☐ Si	☐ No
Medidor con precinto de seguridad:	☐ Si	☐ No
Visor con imposibilidad de lectura:	☐ Si	☐ No

Información de la caja del medidor: (Señalar el estado actual de la caja del medidor)

_____
_____
_____
_____

Observaciones:

_____
_____
_____

Firma del Contrastador	Firma de la EPS	Firma del Reclamante o Usuario
Nombre:	Nombre:	Nombre:
DNI:	DNI:	DNI:

FORMULARIO Nº 3

Acta de Contrastación en Laboratorio del Medidor de Agua Potable

Siendo las …..…….…….. horas, del día ……....……, la Entidad Contrastadora …..……..……. .. ha procedido a efectuar la contrastacón en laboratorio del medidor de agua potable, solicitada por:

Empresa Prestadora:
Localidad o Centro de Servicio:

Información del Titular:

Nombre:
Domicilio:
Nº de Suministro:

Información del medidor:

Nº de medidor:	Diámetro:
Marca del medidor:	Clase metrológica:
Modelo del medidor: Año:	Capacidad del medidor:
Estado del Registro: el medidor registra un volumen de …….m3.	

Resultado de la contrastación

Caudal de Ensayo (Q) (L/h)		Presión (bar)	Temperatura (ºC)	Volumen Patrón (L) (1)	Lectura Inicial (2)	Lectura Final (3)	Diferencia (4)=(3)-(2)	Error %	
								Relativa (5)	Permisible
Qpermanente									
Qtransición									
Qmínimo									

Cálculo del error de medición del medidor: (5) = 100 * [(4) / (1) - 1]

Calificación del medidor:

El resultado de la contrastación indica que el medidor:

☐ Operativo ☐ Sub-registra ☐ Sobre-registra

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Siendo las …….…… horas, finaliza la contrastación, indicando el registro del medidor un volumen de……..m3

Firma del Contrastador	Firma de la EPS	Firma del Solicitante o Usuario
Nombre:	Nombre:	Nombre:
DNI:	DNI:	DNI:

Exposición de Motivos

I. ANTECEDENTES.-

El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, publicados en el Diario Oficial El Peruano el 14 de enero y el 5 de febrero del año 2007, 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[1]. Asimismo, las disposiciones de ambos reglamentos introducen nuevos incentivos a la micromedición.

Inicialmente, al aprobarse los textos finales de los mencionados reglamentos, se determinó que entrasen en vigencia en julio del año 2007, es decir, se otorgó un plazo de adecuación de aproximadamente cinco (05) meses (sin considerar el tiempo que transcurrió desde la publicación del proyecto para comentarios). Este plazo se estableció considerando que las innovaciones de ambos reglamentos son de importancia, y dicho tiempo era considerado razonable para que las EPS y otros interesados tomen las medidas necesarias para adecuarse a las nuevas disposiciones.

Dichas normas han permitido cumplir con las recomendaciones brindadas por la Defensoría del Pueblo, que indicaban la necesidad de incorporar "una regulación específica básica para los reclamos no comerciales"[2].

Posteriormente, ante solicitudes de Sedapal S.A. y de ANEPSSA relativas a que no se había presupuestado para el año 2007 los gastos adicionales que se requerirían para cumplir las nuevas obligaciones introducidas por los referidos reglamentos, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 045-2007-SUNASS-CD, publicada en el Diario Oficial El Peruano en fecha 29 de junio de 2007, se resolvió prorrogar su entrada en vigencia hasta el 02 de enero de 2008.

Desde la publicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 045-2007-SUNASS-CD se han recibido propuestas y sugerencias de interesados para perfeccionar dichos Reglamentos antes de su entrada en vigencia, principalmente por parte de SUTESAL y SEDAPAL S.A..

Adicionalmente, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – TRASS de la SUNASS realizó un Plan Piloto con los Centros de Servicios de Surquillo y Callao de Sedapal S.A. del 15 al 26 de octubre del presente año, concluyéndose con algunas propuestas.

Finalmente, con el objetivo de discutir modificaciones o sugerencias respecto de cualquier aspecto de las normas que se requiera antes de su entrada en vigencia, se invitó a ANEPSSA a una reunión de trabajo con la finalidad de recoger los comentarios y sugerencias que tuvieran a bien presentar, sin embargo, la reunión no pudo realizarse por manifestar la referida asociación que ninguno de los miembros de su Consejo Directivo estaría en Lima en la fecha de la convocatoria.

Como puede apreciarse, la intención de la SUNASS es trabajar con la mayor transparencia y apertura hacia las sugerencias que se nos hagan llegar, y que el Reglamento General de Reclamos y el Reglamento de Calidad que entrarán en vigencia en enero del próximo año, sean perfeccionados con anterioridad.

Con el propósito antes referido, la SUNASS aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 078-2007-SUNASS-CD la publicación del proyecto de resolución que modifica el "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y el "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento" y su correspondiente Exposición de Motivos, otorgándose a los interesados un plazo de quince (15) días calendario contados desde el día siguiente de la publicación de la resolución, para que presenten sus comentarios sobre el proyecto.

El plazo de quince (15) días calendario otorgados para la recepción de comentarios al proyecto de modificación venció el 10 de diciembre del presente, por lo que corresponde aprobar el texto definitivo de la norma.

II. BASE LEGAL.-

2.1. Ley Nº 26338 modificada por Ley N° 28870 - Ley General de Servicios de Saneamiento.

2.2. Ley Nº 29128 – Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común.

2.3. Decreto Supremo Nº 023-2005-VIVIENDA, modificado por Decreto Supremo N° 010-2007-VIVIENDA - Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.

2.4. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento – Resolución de Consejo Directivo Nº 066-2006-SUNASS-CD, en adelante el "Reglamento General de Reclamos".

2.5. Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento – Resolución de Consejo Directivo Nº 011-2007-SUNASS-CD, en adelante el "Reglamento de Calidad".

2.6. Resolución Ministerial Nº 010-93-JUS - Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.

III. REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS - MODIFICACIONES PROPUESTAS.-

A continuación se sustenta las principales modificaciones propuestas:

3.1 Sobre la atención de la solicitud:

Artículo del Reglamento objeto de comentario u observación de SEDAPAL S.A. y SUTESAL:

> **"Artículo 6º.- Atención de la solicitud**
> Al momento de presentarse la solicitud de atención del problema, la EPS deberá generar la orden de servicio correspondiente.
> La EPS tendrá el plazo establecido en el Anexo 2 para solucionar el problema.
> Una vez solucionado el problema, el solicitante y la EPS deberán firmar un documento de conformidad, concluyendo así el procedimiento.
> El documento de conformidad deberá contener, como mínimo, lo siguientes:

[1] Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM. Artículo 14.- Objetivo General de la SUNASS. La SUNASS tiene por objetivo general normar, regular, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, la PRESTACION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del USUARIO.

[2] Informe Defensorial Nº 94 "Ciudadanos sin agua: Análisis de un derecho vulnerado". Presentado en fecha 18 de julio de 2005.

a. Código de solicitud.
b. Breve descripción del problema solucionado.
c. Datos del solicitante (nombre completo, DNI)
d. Declaración del Solicitante, de estar conforme con la solución de la EPS a su problema.

De no haberse solucionado el problema, el afectado podrá presentar su reclamo de acuerdo al Título Tercero del presente Reglamento."

Comentario SUTESAL:

SUTESAL solicita *"variar la regulación de la obligación imperativa de firmar el documento de conformidad de la atención de un reclamo operativo, estableciéndolo como potestad de la EPS".*

Respuesta SUNASS:

El Reglamento de Calidad establece que una vez atendida una solicitud de atención del problema, el usuario firme un documento de conformidad, con la finalidad de dejar constancia que el problema efectivamente se solucionó. Como se aprecia, dicha disposición es en beneficio de la EPS para el caso de futuros reclamos que se puedan presentar, teniendo la empresa un medio de prueba del cumplimiento de sus obligaciones.

Sin embargo, de acuerdo a lo solicitado por SEDAPAL S.A. y SUTESAL y considerando que esta disposición es en beneficio para la EPS en el caso de presentarse futuros reclamos, se propone consignar como facultad de la empresa la firma de la mencionada constancia de conformidad. Por tanto, se propone **modificar el artículo 6º** del Reglamento General de Reclamos.

3.2 Sobre la Presentación de Reclamos y su Ampliación:

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SUTESAL:

"Artículo 10º.- Presentación de Reclamos
10.1. Problemas relativos a la facturación:
El reclamo comercial relativo a la facturación, deberá ser presentado ante la EPS dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados, se aceptará hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a la presentación del reclamo.

10.2. Otros problemas:
El reclamo operacional y el reclamo comercial no relativo a la facturación podrán ser presentados ante la EPS una vez haya trascurrido el plazo para la solución del problema señalado en el Anexo 2 sin que la EPS haya cumplido con ello.

Plazos máximos para la presentación de estos reclamos:

a. Reclamos operacionales: un mes después de incumplido el plazo para la solución del problema.
b. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: dos meses después de incumplido el plazo para la solución del problema.

Los reclamos presentados fuera del plazo estipulado serán declarados improcedentes sin mayor trámite."

Comentarios:

SUTESAL señala que "La norma actual establece que toda ampliación del reclamo posterior a la presentación inicial por cualquier concepto o meses reclamados, deberá tramitarse en un nuevo proceso de reclamo. Esta restricción generará necesariamente un incremento en la carga de trabajo debido al incremento de reclamos, pudiendo afectar los indicadores de gestión para el período de atención de reclamos y período de rotación de cobranza (deuda congelada). Si bien el Art. 10° de la RCD Nº 066-2006-SUNASS-CD permite la ampliación del reclamo en un plazo de 5 días útiles, resulta incongruente con los principios generales del proceso (Acumulación de pretensiones) por lo que consideramos que por lo menos debe aceptarse la ampliación hasta la Etapa de Conciliación".

Por otro lado, SUTESAL sugiere reducir el plazo para la presentación de reclamos operacionales y no relativos a la facturación como máximo a los diez (10) días de incumplido el plazo para la solución del problema.

Asimismo, EPS Sedacusco S.A. propone reducir el plazo máximo para presentar reclamos operacionales a diez (10) días.

Respuesta SUNASS:

En cuanto a la ampliación de reclamos, se ha previsto que como máximo se podrá realizar hasta los cinco (5) días hábiles posteriores a la presentación del reclamo, considerando que la EPS podrá reunir las pruebas e informes necesarios para la reunión de conciliación. En dicha reunión, la EPS deberá instruir al reclamante (considerando la asimetría de información) sobre los resultados de las pruebas realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso, con el objeto de que ambas partes puedan ofrecer fórmulas de solución al conflicto. En extremo, si el requerimiento de SUTESAL se diera, el reclamante no tendría conocimiento del resultado de dichas pruebas y de los informes emitidos por la EPS respecto del problema materia de la ampliación, ya que es en la reunión de conciliación en donde la empresa debe informar al reclamante sobre dichos resultados. Por tanto, el usuario estaría en la incapacidad de proponer fórmulas de solución al conflicto, lo que es contrario al espíritu de la norma.

Por otro lado, respecto a la sugerencia de SUTESAL de reducir los plazos para la presentación de reclamos operacionales y no relativos a la facturación como máximo a los diez (10) días de incumplido el plazo para la solución del problema, se debe considerar la naturaleza de los tipos de reclamos.

Por un lado, los reclamos operacionales son aquellos referidos a aspectos de ingeniería o infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por la EPS, como por ejemplo: filtraciones, fugas, atoros, etc. Como se aprecia, estos reclamos son originados por problemas de carácter urgente, que deben solucionarse a la brevedad posible, por las consecuencias que ellos traen consigo. Por tal motivo, en caso de no solucionarse el problema, los usuarios afectados no esperarán mucho tiempo para insistir y reclamar.

En cuanto a los reclamos comerciales no relativos a la facturación, están referidos a aquellos originados por la falta de solución de problemas que afectan indirectamente la facturación o limitan el acceso individual a los servicios, como por ejemplo: instalación de conexiones no se realiza en el plazo establecido, no se suscribe contrato de prestación de servicios, etc. Es decir, son problemas que si bien son importantes, por su propia naturaleza no ocasionan deficiencias en la operación del servicio por parte de la EPS y por tanto no son urgentes, por lo cual los usuarios podrán tomarse unos días más si es que su problema no se soluciona.

Siendo ello así, se propone **modificar el artículo 10º** del Reglamento General de Reclamos.

3.3 Sobre la Inspección Interna:

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SUTESAL:

"Artículo 14º.- Inspección

14.1. La inspección es un medio de prueba que puede ser: (i) interna, si se produce al interior del predio y (ii) externa, si se produce fuera de éste.
14.2. El día y el horario (máximo de dos horas) en que se realizará la inspección se informarán al reclamante con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles y los resultados constarán en un acta (Formatos 5 y 6), cuya copia se entregará a la persona presente durante su realización.
14.3. Si la inspección se ejecuta en un horario distinto al señalado en 14.2, con presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, dicho acto quedará convalidado.
14.4. En caso el reclamante o su representante no se encontraran presentes en el horario señalado en 14.2, pese a haber sido correctamente notificados, la EPS podrá realizar la prueba válidamente.
14.5. En caso la inspección se realizara por causas atribuibles a la EPS, sin presencia del reclamante o su representante debidamente acreditado, no podrá ser considerada válida.
14.6. Para el caso de las inspecciones internas, en caso la EPS no pueda acceder al predio por causas no atribuibles a ella, deberá programarse una segunda inspección. En caso ésta no pueda realizarse igualmente por causas no imputables a la EPS, la prueba ya no será necesaria, tomándose en cuenta este hecho en la Etapa de Decisión.
14.7. Si los plazos del Anexo 2 son menores de tres (3) días hábiles, la EPS podrá realizar la inspección sin necesidad de realizar comunicación previa.
14.8. Las pruebas e inspecciones realizadas en aplicación de este artículo podrán ser presentadas por la EPS en caso se presente un nuevo reclamo que corresponda al mismo ciclo de facturación."

Comentario SUTESAL:

"Existe la obligación de informar al usuario, la fecha y hora de la inspección, aspecto que no contempla la enorme dispersión geográfica de nuestros clientes, generándose un sobre costo en la gestión. Si bien el Art. 14º de la RCD Nº 066-2006-SUNASS-CD, establece un rango de hora, adicionalmente, la norma obliga a las EPS a programar una segunda inspección interna en aquellos casos en los que no puede acceder al predio por causas no atribuibles a la misma EPS".

Respuesta SUNASS:

Se debe señalar que hasta antes de la aprobación del Reglamento General de Reclamos, la empresa debía fijar una fecha y hora determinadas para la realización de la inspección. Sin embargo, atendiendo a la solicitud de las empresas, se consideró dotar de flexibilidad a dicha disposición, consignando un rango de dos horas para la realización de la prueba. Asimismo, debe tomarse 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 inspección. En este supuesto, el usuario se vería obligado a permanecer todo el día en el inmueble, lo cual no es adecuado.

Por otro lado, uno de los objetivos de las inspecciones es detectar dónde se produce la pérdida de agua, por lo que se consideró otorgar una segunda oportunidad para efectuar la inspección en caso que en la primera oportunidad no se hubiese podido realizar. Si el usuario, no permite el acceso al predio en ambas ocasiones, el Reglamento señala que la prueba ya no será necesaria, tomándose en cuenta este hecho en la Etapa de Decisión. Al elaborar el reglamento, se consideró conveniente intentar por todos los medios dilucidar la causa del problema para poder solucionarlo y que no se repita en los meses siguientes, evitando de este modo la ocurrencia de más reclamos y más pérdidas de agua potable.

Sin embargo, se ha evaluado las observaciones de SUTESAL realizadas sobre este punto y se ha considerado eliminar la obligación de la empresa de programar una segunda inspección en caso no pueda acceder al predio por causas no atribuibles a ella en la primera visita. Por tanto, se propone **modificar el artículo 14º**.

3.5 Sobre la reunión de conciliación:

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SEDAPAL S.A. y SUTESAL:

"Artículo 18º.- Citación a reunión
Al presentarse un reclamo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 11 del presente Reglamento, la EPS citará al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo.
Para tal efecto, en la reunión la EPS entregará al usuario los siguientes documentos:

(i) Cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por SUNASS,
(ii) Copia de la documentación general y documentación adicional según el tipo de reclamo, que se señalan en el Anexo 3 del presente Reglamento, a excepción de las actas de contrastación.

Adicionalmente, la EPS deberá instruir al reclamante sobre los resultados de las pruebas realizadas, así como informarle las causas de la mayor facturación de ser el caso, con el objeto de que ambas partes ofrezcan fórmulas de solución.
En caso el usuario no asistiera a la reunión de conciliación, la EPS mantendrá a su disposición la cartilla informativa y las copias citadas, sin costo."

Comentario SUTESAL:

"Al presentarse el reclamo, se cita al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior (a la presentación del reclamo) con la finalidad de poner fin al reclamo. La norma bajo análisis dispone que al momento de la citación, se entrega al usuario (i) una cartilla informativa cuyo contenido mínimo será establecido por SUNASS y (ii) la documentación general y documentación específica (según el tipo de reclamo) que se señalan en el Anexo 1 del presente reglamento. Esta misma disposición está contemplada en el RCD Nº 066-2006-SUNASS-CD, continuando la afectación a las EPS en cuanto se obliga a entregar copia de documentos, haciendo oneroso el reclamo para las EPS por la cantidad de papel, insumos y tiempo que demanda, además que el exceso de información que se entrega al usuario poco incide en la atención a su reclamo."

Respuesta SUNASS:

El anexo 3 del Reglamento General de Reclamos señala los medios de prueba para cada tipo de reclamo, diferenciando los que están a cargo de la EPS (tales como informes operacionales) y los que están a cargo del usuario (tales como los comprobantes de pago), así como aquellos que surgen en el procedimiento (tales como las actas de contrastación). En la reunión de conciliación la EPS debe entregar al usuario únicamente los medios de prueba que le corresponden.

El Reglamento General de Reclamos contiene una variedad de medios de prueba adicionales a los contenidos en la Resolución de Consejo Directivo Nº 005-2003-SUNASS-CD y la Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD, debido a que (i) en cuanto a los reclamos regulados con anterioridad al Reglamento General de Reclamos, en principio mantienen los medios de prueba que se determinaron

en su momento[3], sin embargo, la experiencia del TRASS ha demostrado la necesidad y pertinencia de medios de prueba específicos para algunos reclamos comerciales relativos a la facturación; y (ii) la norma contiene reclamos referidos a la ocurrencia de tipos de problemas adicionales a la facturación en sí misma: reclamos operativos y reclamos comerciales no relativos a la facturación, reclamos que no habían sido regulados anteriormente.

Los medios de prueba consignados para cada tipo de reclamo son los mínimos necesarios para que la EPS o el TRASS, según el caso, puedan resolver de manera informada. Asimismo, dicha información permite que el usuario se encuentre enterado de los hechos y pruebas, lo que facilita a las partes llegar a algún tipo de solución en la etapa de conciliación.

Finalmente, respecto a la entrega de los informes, se consideró que éstos debían ser entregados y explicados al reclamante en la reunión de conciliación con la finalidad de orientarlo sobre los resultados de las pruebas realizadas o de ser el caso, informarle sobre las causas de la mayor facturación u otros problemas. Asimismo, se consideró que en caso el reclamante haya sido debidamente notificado y no asista a la reunión, ello implicaba que no tenía interés por lo que no era necesario que la EPS le remita copias de los informes.

Sin embargo, evaluadas las sugerencias de SEDAPAL S.A. y SUTESAL y considerando que el reclamante tiene la facultad de solicitar a la EPS en cualquier momento el acceso al expediente y copias de la documentación contenida en él[4], se recoge en parte el comentario y se propone **modificar el artículo 18º**.

3.6. Sobre el plazo de resolución de la Queja

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SUTESAL

> **"Artículo 46º.- Plazos de resolución**
> La Queja será resuelta dentro del plazo de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de los descargos por parte de la EPS."

Comentario SUTESAL:

"La atención de la queja debe realizarla el superior jerárquico, es decir debe resolverse en la propia EPS y no en la SUNASS. El plazo de atención no debe ser tan extenso, porque la queja no es un medio para emitir pronunciamiento sobre el fondo sino sobre el defecto señalado por el accionante."

Respuesta SUNASS:

El plazo no sólo depende del accionar del TRASS sino también de la información que remita la EPS. Asimismo, cabe indicar que los plazos establecidos son máximos y no se paraliza el procedimiento principal, tal como se señala en el artículo 42º[5] del Reglamento General de Reclamos.

Sin embargo, se ha considerado atender la sugerencia de SUTESAL y disminuir el plazo para resolver la queja, siendo el plazo propuesto de quince (15) días hábiles, que serán computados desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de los descargos por parte de la EPS. Por tanto, se propone **modificar el artículo 46º**.

3.7. Sobre los medios de prueba (Anexo 3):

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SUTESAL:

> **"Anexo 3**
> **Medios de prueba por reclamo**
> Los medios de prueba contenidos en el presente anexo son los mínimos, pudiendo el reclamante o la EPS incluir pruebas adicionales según lo consideren pertinente o necesario.
> 1. Reclamos Comerciales relativos a la Facturación
> (…)
> 3. Asignación de Consumo
> (…)
> - Inspección interna, que incluirá un croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe, así como la descripción detallada de la fachada del inmueble, en el caso de alegarse un menor número de unidades de uso.
> **Responsable:** Reclamante
> (…)
> 5. Consumo no realizado por servicio cerrado
> (…)
> - Informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre.
> **Responsable:** Reclamante
> (…)
> 8. Refacturación:
> - Copia simple de recibo de pago cancelado
> **Responsable:** Reclamante
> -Copia simple de nuevo recibo
> **Responsable:** Reclamante
> B.3 Reclamos referidos a otros conceptos facturados
> (…)
> 2. Número de unidades de uso:
> - Informe del área correspondiente de la EPS.
> **Responsable:** EPS
> - Croquis de la vivienda que incluya el sistema de agua potable y alcantarillado, en especial los puntos de agua existentes en el predio.
> **Responsable:** Reclamante
> (…)

Comentario SUTESAL:

"Se han observado diversas inconsistencias en este Anexo de la norma en donde actividades que realiza la EPS para la atención del reclamo han sido trasladadas a responsabilidad del reclamante, cuando lo que se debió establecer es la calidad de facilitador del reclamante para el cumplimiento de estas actividades:
En la tipología Asignación de Consumo se exige que la información de la inspección interna, con croquis del predio detallando el número y ubicación de los puntos de agua y de desagüe, debe ser requerida al Reclamante.
En la tipología Consumo no realizado por servicio cerrado se exige informe que incluya la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre, debe ser requerida al Reclamante.

---

[3] De los reclamos ya existentes, sólo se ha incorporado dos pruebas adicionales: (i) en el caso de consumo medido (sólo en caso que la EPS alegue impedimento físico para realizar la lectura no atribuible a la empresa, deberá adjuntar constancia policial y notificación al usuario acerca del impedimento), y; (ii) en el caso de consumo atribuible a un usuario anterior del suministro, deberá acreditar la responsabilidad de otra persona respecto del pago de los meses reclamados, de acuerdo a las normas sobre responsabilidad de pago aprobados por la SUNASS. Debe señalarse que en este último caso, el medio de prueba es responsabilidad del Reclamante.

[4] Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley Nº 27444.
"**Artículo 160.- Acceso a la información del expediente**
160.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. (…)"

[5] Reglamento General de Reclamos
"**Artículo 42º**.- **Plazo para presentar la Queja**.
La Queja podrá ser interpuesta en cualquier estado del procedimiento administrativo, el cual finaliza con la Resolución de segunda instancia.
La interposición de Queja no suspende el procedimiento de reclamo, la EPS remitirá al TRASS copias o informes según se requiera."

En la tipología Refacturación se exige que la copia simple del nuevo recibo, debe ser requerida al Reclamante.
En la tipología Número de Unidades de uso se exige que el croquis de la vivienda incluya el sistema de agua potable y alcantarillado, en especial los puntos de agua existentes en el predio, debe ser requerida al Reclamante."

Comentario SEDAPAL S.A.:

SEDAPAL S.A. señala que el concepto "refacturación" a que se hace referencia en el numeral 8) del Anexo 3 "se asemeja más a un problema por pago no procesado o pago equivocado".

Respuesta SUNASS:

El Anexo 3 fue modificado con la finalidad de identificar quién es el responsable de cada medio de prueba, si es el reclamante o la EPS, considerando que no debe cargarse a la EPS con toda la entrega de los medios probatorios, teniendo en cuenta el costo que esto significa y además considerando que el reclamante debe tener en su poder dichos documentos.

Sin embargo, debemos señalar que en la tipología "consumo no realizado por servicio cerrado" se recoge la sugerencia de SUTESAL, dejando que el informe con la fecha y motivo del cierre, los meses adeudados y los conceptos facturados luego del cierre, será responsabilidad de la EPS.

Respecto a los medios de prueba solicitados para la atención de reclamos, se debe señalar que son los mínimos necesarios para que la EPS o el TRASS, según el caso, puedan resolver de manera informada. Específicamente, en el caso de reclamos por "asignación de consumo" y por "unidades de uso" existe la obligación por parte del reclamante de incorporar como medio de prueba, un croquis del inmueble que contenga el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe. Sin embargo, con la finalidad de brindar mayor certeza de la información sobre la ubicación de los sistemas de saneamiento en los inmuebles, es conveniente que dicha prueba sea presentada por la EPS. De existir una observación o disconformidad por parte del usuario, ésta deberá constar en el acta de conciliación (Formato Nº 4), ante lo cual, se podrá disponer la realización de una nueva inspección con el objetivo de corroborar el número y ubicación real de los puntos de agua y desagüe existentes en el predio.

Finalmente, debemos señalar respecto a la tipología "refacturación" se recoge el comentario de SEDAPAL S.A., modificando dicha denominación por una que refleje con mayor exactitud el objetivo del reclamo.

Por tanto, evaluadas las sugerencias de SUTESAL y SEDAPAL S.A. se recoge en parte el comentario proponiéndose **modificar el Anexo 3**.

IV. REGLAMENTO DE CALIDAD - MODIFICACIONES PROPUESTAS.-

A continuación se sustenta las principales modificaciones propuestas:

4.1. Casos especiales de Factibilidad

Artículo sujeto a modificación:

"Artículo 19°.- Casos especiales de factibilidad

19.1 Usuarios de tipo comercial o industrial
En caso de usuarios de tipo comercial o industrial deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12°; un resumen del sistema de tratamiento y evacuación de las aguas residuales, destacando el punto de muestreo considerado para ejecutar las fiscalizaciones de la EPS y las características físicas, químicas y bacteriológicas del efluente (desagüe tratado) que se evacuaría a la red pública.
La EPS tendrá la facultad de verificar posteriormente que la conexión cuente con el sistema que permita al usuario adecuar la calidad de las aguas residuales a los límites establecidos en las normas correspondientes. Asimismo, podrá verificar que las aguas residuales correspondan a las características físicas, químicas y bacteriológicas correspondan a lo autorizado.

19.2 Edificaciones en propiedad horizontal
En el caso de proyectos de edificaciones en propiedad horizontal; deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12°, un plano o esquema que muestre el diseño de las salidas del alcantarillado.

19.3 Independizaciones
En caso de independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12°, una descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red de pública.
Asimismo, en caso de independizaciones de conexiones de unidades inmobiliarias donde coexistan secciones de propiedad exclusiva y bienes y servicios comunes, se deberá presentar además una constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago.
La servidumbre pactada o legal, deberá estar debidamente inscrita ante los Registros Públicos.

19.4 Subdivisión de la propiedad
En los casos de subdivisión de la propiedad, el propietario de la parte del predio por donde ingresa la conexión de agua potable o alcantarillado sanitario, será el Titular de la Conexión existente. El propietario de la otra parte del predio deberá presentar una solicitud de acceso de acuerdo al procedimiento establecido en la presente norma, para la instalación de su conexión domiciliaria.

19.5 Acumulación de Predios
En los casos de acumulación de predios, el propietario deberá solicitar la factibilidad para el retiro de las conexiones excedentes o para la ampliación del diámetro de la conexión, según el caso, debiendo adjuntar para ello copia simple de la partida registral de inscripción de la acumulación. Los gastos de dichos trabajos serán asumidos por el propietario.
En caso no se solicite la factibilidad, la EPS estará facultada para realizar el retiro de las conexiones excedentes o la ampliación del diámetro, asumiendo el costo por dichos conceptos.

19.6 Solicitud de dos conexiones o más
En los casos que se soliciten dos conexiones o más, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12°, una constancia de un ingeniero sanitario en la que certifique la viabilidad de la solicitud.
En los casos en que se solicite más de una conexión domiciliaria del mismo servicio para un sólo predio, la EPS determinará el diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo con las necesidades del o de los Solicitantes y la factibilidad del servicio. Por motivos técnicos, la EPS podrá limitar los requerimientos a una sola conexión por predio, sea éste individual o de uso múltiple.

19.7 Ampliación de diámetro de las conexiones
En caso de requerirse un incremento en la capacidad para la adecuada prestación de los servicios, la EPS

determinará la ampliación del diámetro de la conexión domiciliaria, asumiendo el titular de la conexión domiciliaria, los costos respectivos."

Comentario SEDAPAR S.A.:

"En este artículo no se está considerando el otorgamiento de factibilidades a nuevas habilitaciones urbanas, cuyos proyectos además de presentar los requisitos del artículo 12º y después de contar con la revisión y aprobación del proyecto, el certificado de factibilidad debe ser uno solo de manera global y no individual a fin de dar mejor atención al usuario. Proponemos un numeral adicional."

Respuesta SUNASS:

Se propone recoger la sugerencia de SEDAPAR S.A. en el sentido de incorporar el caso de otorgamientos de factibilidad a aquellas nuevas habilitaciones urbanas. Asimismo, resulta necesario precisar que se emitirá un único certificado de factibilidad. No obstante, se señala que podrá entregarse copias adicionales a cada solicitante.

Por tanto, evaluada la sugerencia de SEDAPAR S.A., se recoge el comentario proponiéndose incorporar un numeral adicional sobre "nuevas habilitaciones urbanas".

4.2. Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria

Artículo sujeto a modificación:

"Artículo 27°.- Modificación del Contrato
Cualquier modificación al contenido del Contrato se efectuará de acuerdo a lo siguiente:

27.1. Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria:
El cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria debe comunicarse a la EPS adjuntando los documentos señalados en el artículo 10º de la presente norma, según lo aplicable al caso del nuevo titular.
La EPS deberá aceptar o denegar el cambio de Titular dentro de los cinco (5) días hábiles de presentada la solicitud con los respectivos documentos adjuntos. La denegatoria podrá basarse únicamente en defectos de los documentos adjuntos. Transcurrido el plazo sin pronunciamiento de la EPS se aplicará el silencio administrativo positivo.
El nuevo Titular de la conexión deberá figurar en el catastro de la EPS en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, y el cambio surtirá efectos a partir del ciclo de facturación siguiente a la fecha de aceptación o aplicación del silencio administrativo positivo.
La EPS deberá llevar un registro de las modificaciones de titularidad efectuadas."

Se ha considerado conveniente **modificar el artículo 27.1** sobre "Cambio de Titular de la Conexión Domiciliaria", a fin de eliminar la obligación de la EPS de llevar un registro de las modificaciones de titularidad efectuadas, pues se considera suficiente que el nuevo Titular de la Conexión Domiciliaria aparezca en el catastro de la empresa.

Cabe precisar que el referido artículo 27.1 deja abierta la posibilidad para que tanto el anterior Titular de la Conexión Domiciliaria como el nuevo, puedan solicitar el cambio en el catastro.

4.3. Solicitud de atención de problemas:

Artículo sujeto a modificación:

"Artículo 73°.- Solicitudes de atención de problemas
73.1. Los problemas que pueden presentarse en la prestación de los servicios de saneamiento, pueden ser:

a) De alcance particular: afectan a una conexión, y se rigen por lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

b) De alcance general: afectan a un grupo de conexiones, y se rigen por lo dispuesto en el presente Reglamento y en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.

73.2. La solicitud de atención de problemas se presenta a la EPS ante la ocurrencia de problemas operacionales (generales o particulares) o problemas comerciales de alcance particular no relativos a la facturación."

Se ha considera conveniente **modificar el artículo 73.2** sobre "Solicitudes de atención de problemas", a fin de precisar los casos en los cuales procede su presentación ante la EPS.

4.4. Plazos máximos de atención de problemas:

Artículo sujeto a modificación:

"Artículo 74°.- Plazos máximos de respuesta
Presentada la Solicitud de Atención de Problema de Alcance General, conforme al Anexo 6 del presente Reglamento, las EPS tienen la obligación de cumplir con los siguientes plazos máximos de inicio de acciones y de solución de problemas:

PROBLEMAS OPERACIONALES	Plazo máximo de inicio de acciones	Plazo máximo de solución
1. Obras inconclusas 1.1 Vereda pendiente 1.2 Calzada pendiente	24 horas	48 horas
2. Fugas en la red de agua potable e inundaciones de agua potable 2.1 Roturas de tuberías en redes matriz y secundaria 2.2 Fuga de agua en vereda o en calzada	2 horas	48 horas
3. Desbordes en la red de alcantarillado e inundaciones de alcantarillado 3.1 Rotura de tubería	2 horas	48 horas
4. Atoro en conexión de alcantarillado: 4.1 Taponamiento de conexiones en una zona 4.2 Taponamiento con desborde en la calle	2 horas	48 horas
5. Cortes del servicio 5.1 Efectuar cortes del servicio no programados 5.2 No cumplir con el horario de abastecimiento injustificadamente 5.3 No informar a los usuarios sobre los casos fortuitos o de fuerza mayor	24 horas	24 horas
6. Falta de accesorios de seguridad: 6.1 Mantener por más de 24 horas abierto el buzón del sistema de alcantarillado, pozo abierto, falta de tapa de buzón, falta de tapa del registro, falta de tapa del medidor. 6.2 Falta de conexión de agua, ausencia de vallas de señalización y cintas de seguridad donde sea necesario por ejecución de actividades de mantenimiento de los sistemas u obras relacionadas con la prestación de los servicios de saneamiento.	24 horas	24 horas
7. Seguridad: 7.1 Emanaciones del sistema de alcantarillado	24 horas	48 horas

Nota: Con relación a los problemas número 2), 3) y 4), el prestador deberá detener la fuga dentro de las 2 horas de conocido el suceso. Asímismo, deberá restituir la normal prestación del servicio en el menor tiempo posible, no pudiendo exceder de 24 horas si la rotura se produjo en una tubería secundaria (2",3" y 4") y de 48 horas si la rotura se produjo en una tubería primaria (6" a más), salvo causas debidamente justificadas por la EPS.

El plazo máximo de inicio de acciones empezará a calcularse desde que la EPS toma conocimiento del problema, por sus propios medios o a través de una "solicitud de atención de problema de alcance general" presentada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73º del presente Reglamento.

En caso la EPS no cumpla con solucionar el problema en los plazos establecidos, los afectados podrán acudir a la SUNASS conforme al Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción."

Se propone **modificar el artículo 74º** sobre "Solicitudes de atención de problemas" con la finalidad de precisar su contenido e incorporar plazos para la atención de solicitudes de atención de problemas comerciales no relativos a facturación de alcance general. Asimismo, en este artículo se elimina el plazo para "inicio de atención de problema" por sugerencia del TRASS como resultado del Piloto realizado, pues lo que finalmente importa al usuario es que el problema se solucione en cierto plazo.

Adicionalmente, se tiene en cuenta la realidad práctica de algunas EPS en provincias que atienden diversas localidades muchas veces alejadas, y se incorpora el término de la distancia de manera adicional al plazo estipulado. Cabe indicar que el Cuadro de Distancias es aprobado por el Poder Judicial para su aplicación en el ámbito procesal civil, el cual se aplica supletoriamente a los procedimientos administrativos.[6]

4.4. Sobre la Gradualidad de las facturaciones:

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SEDAPAL S.A. y SUTESAL:

> **"Artículo 87°.- Consideraciones a tomarse en cuenta en la facturación basada en Diferencia de Lecturas**
> b) Facturación gradual si la conexión en la que se instala el medidor venía siendo facturada mediante asignación de consumos, o si se retiró el medidor de la conexión por un período igual o mayor de doce (12) meses:
> La EPS se encuentra obligada a aplicar gradualmente la facturación por diferencia de lecturas, de la siguiente forma:
>
> i) Primera etapa: en el caso que se instale el medidor en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación, desde la instalación del medidor hasta que se inicie el siguiente ciclo de facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumos
> ii) Primera facturación, el VAF corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y la asignación de consumo
> iii) Segunda facturación, el VAF corresponderá al menor valor que exista al comparar la diferencia de lecturas y una vez y media la asignación de consumo
> iv) Tercera facturación, el VAF corresponderá a la diferencia de lecturas.
>
> Sin perjuicio de lo anterior, la EPS podrá establecer otro esquema de gradualidad, en tanto favorezca al usuario y sea informado al usuario y a la SUNASS mediante comunicación escrita.
> La EPS no podrá usar las diferencias de lecturas dejadas de lado por aplicación de este régimen, para incorporarlas al promedio histórico de consumo.
>
> c) Facturación para conexiones con medidor no reinstalado (retirado de acuerdo con el artículo 102º del presente Reglamento; y en casos de hurto del medidor o de alteración de sus mecanismos de registro que se rigen por el artículo 104.1): la EPS deberá facturar el volumen que resulte menor al comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos. "

Comentario SUTESAL:

"La facturación por diferencia de lecturas será aplicada gradualmente para (i) el caso de las conexiones que se les instala medidor, que han venido siendo facturadas mediante asignación de consumos, o (ii) para aquellas a las que se les retiró el medidor por un período mayor a seis (6) meses. Si bien el artículo 87º b de la RCD 011 considera la aplicación de la gradualidad para aquellas conexiones sin medidor por un período igual o mayor a 12 meses, no toma en cuenta aquellos casos en los que el medidor no puede ser reinstalado por causas no atribuibles a las EPS."

Comentario SEDAPAL S.A.:

"Nos parece pertinente comentar que para que sea concordante con el artículo 104º, se deben precisar las excepciones (…)".

Respuesta SUNASS:

- El artículo 87º inciso b) del Reglamento de Calidad establece que el régimen de gradualidad se aplica a las conexiones a las que se retiró el medidor por el plazo de doce (12) meses. La inexactitud de SUTESAL probablemente se debe a haber tomado como referencia la Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD, resolución que será sustituida por el Reglamento de Calidad[7].

- El régimen de gradualidad se establece teniendo como fundamento la necesidad de adecuación de un usuario facturado por asignación de consumos, que pasa a ser facturado por diferencia de lecturas. En este período el usuario debe tomar pleno conocimiento del valor del agua potable que consume, y tomar medidas para el ahorro y uso adecuado de este recurso escaso.

- Esta necesidad de adecuación se extiende también para aquellos usuarios que, habiendo contado con medidor, éste se retira de su conexión por un período mayor de doce (12) meses. En este caso debe tenerse en cuenta que el supuesto de una conexión con medidor retirado y no repuesto por un año no debe ocurrir, pues la EPS debe cumplir con su obligación de reponer el medidor en los plazos establecidos, siendo el plazo mayor de doce (12) meses.

  Como puede apreciarse, la afirmación de SUTESAL acerca de que se estaría causando perjuicios a las EPS es inexacta pues la facturación gradual a las conexiones que anteriormente contaban con medidor depende de la actuación de la EPS, pues si ella cumple sus obligaciones y plazos, dicha gradualidad no se aplicará.

- Se ha considerado incorporar el comentario de SEDAPAL S.A., en el sentido de incluir en el texto de la norma la totalidad de excepciones que se manejan.

Otras modificaciones:

a) Considerando el carácter tutelar de esta disposición, que se aplique únicamente para aquellas conexiones de la clase residencial.
b) Considerando la sugerencia del TRASS como producto del piloto realizado, el régimen de facturación gradual se reduce de 3 a 2 meses.

Por tanto, se propone **modificar el literal b) del artículo 87º.**

---

[6] Código Procesal Civil. Disposiciones Complementarias y Finales. DECIMO TERCERA.- El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial revisa, cuando menos cada cinco años, el Cuadro de Distancias.

[7] Debe considerarse también, que la Asociación Nacional de Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento del Perú – ANEPSSA Perú, propuso en una reunión que mantuvo la SUNASS con miembros de dicha asociación, que el plazo para la aplicación del régimen gradual a aquellas conexiones que se les retira el medidor fuese de doce (12) meses.

4.5. Sobre facturaciones atípicas:

Artículo del Reglamento sujeto a modificación:

> **"Artículo 88°.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas**
> **88.1.** Las EPS realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos.
> Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario.
> **88.2.** Ante una diferencia de lecturas atípica que sea mayor que la asignación de consumo aplicable a esa conexión, se procederá de la siguiente forma:
>
> i) En primer lugar, deberá verificarse si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.
> ii) En caso de no existir error en la toma de lecturas, la EPS en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro.
>
> Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47º del presente Reglamento.
> En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el menor valor que resulte de la comparación del Promedio Histórico de Consumos y la Asignación de Consumo.
> En caso que la inspección interna no pueda realizarse por causa atribuible al Titular de la Conexión o al usuario, la Empresa Prestadora facturará lo indicado por la diferencia de lecturas.
> **88.3.** Ante una diferencia de lecturas atípica que sea igual o menor que la asignación de consumo aplicable a esa conexión, la EPS desarrollará lo dispuesto en el inciso (i) del artículo 88.2.
> **88.6.** Las acciones operativas realizadas y el informe operacional elaborado, podrán ser utilizados como medios probatorios en los procedimientos de reclamos que se originen, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento General de Reclamos.

Modificación propuesta:

Según lo sugerido por el TRASS como resultado del Piloto realizado en la EPS Sedapal S.A., se requiere incrementar las condiciones para que una lectura se considere como "atípica" y de esa manera, se reducirían costos para las EPS así como también, el número de reclamos por ese concepto. Se propuso que una lectura se considere "atípica" si, además de ser el doble del promedio histórico, supera 2 veces la asignación de consumo aplicable a la conexión. De esa forma, el costo de las acciones que la atención de una lectura atípica requiere estaría justificado.

Asimismo, el TRASS señala que con la normativa actual las EPS sólo pueden re-facturar un consumo atípico, luego de verificar que existió algún elemento atribuible a ella que pudiera haber afectado a la medición del consumo. Sin embargo, existen supuestos en los que si bien se trata de causas atribuibles al usuario y no a la EPS, el usuario no posee mecanismos eficaces de información y de control del consumo, como en el caso de una fuga en un tanque elevado, cuyo acceso es difícil y esto no permite detectar la fuga a tiempo. Otros casos de consumos atípicos de envergadura, son las fugas en las instalaciones internas empotradas, denominadas "fugas no visibles", así como las fugas en las cisternas, las cuales por su ubicación dentro de los inmuebles son también difíciles de detectar.

De otro lado, no existen medidas regulatorias de aplicación general, aparte de la micromedición, que incentiven a los usuarios a un uso racional del servicio y que les permita subsanar la falta de diligencia en la conservación de las instalaciones sanitarias internas.

Frente a esta realidad, se ha considerado establecer mediante norma regulatoria general, que las EPS refacturen, en base al sistema de promedio, los consumos atípicos que tienen origen en tanques elevados, cisternas o en instalaciones internas empotradas difíciles de detectar. Esta refacturación debe darse siempre y cuando se verifique que el usuario haya reparado las fugas que ocasionan el consumo elevado, con lo que se evidencia que la finalidad de la medida, es incentivar la conducta responsable del usuario, buscando un uso racional y eficiente del servicio.

Finalmente, en aquellos casos en que se configura un consumo atípico sin detectarse fugas al interior del predio, se otorga un tratamiento similar al de las fugas difíciles de detectar (no visibles), lo que llevará a una refacturación al promedio histórico de consumo del usuario.

Según dicha sugerencia, se propone **modificar el artículo 88º**.

4.6. Sobre la Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable:

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SUTESAL:

> **"Artículo 89°.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable**
>
> La determinación del volumen a facturar (VAF), se efectúa mediante diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el menor valor que resulte de la comparación del promedio histórico de consumos y la asignación de consumo.
> Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de un (01) año. La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se empleará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.
> De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento. La EPS deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento, comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS podrá dejarla bajo la puerta.
> En caso de reclamos, la EPS deberá demostrar que hubo tal impedimento que no le permitió tomar lecturas del medidor, como mínimo con constancia policial, siendo facultativa la presentación de otras pruebas adicionales. Asimismo, la EPS deberá consignar las causas de dicho impedimento en sus registros, sin perjuicio de iniciar las acciones pertinentes a efectos de cesar las causas de impedimento de lectura. (…)"

El TRASS propone modificar el artículo 89º a efectos de reemplazar la regla del menor valor por la facturación por promedio histórico en defecto de la diferencia de lecturas y la aplicación de la asignación de consumo, en defecto del promedio histórico.

Al respecto, señala que la aplicación de la regla del menor valor ha llevado a que en algunos casos los usuarios se vean favorecidos con una facturación que se encuentra muy por debajo de su consumo promedio, superando con ello incluso la expectativa de los propios usuarios. Así por ejemplo, al ser invalidado el consumo (500 m^3) de un negocio (hotel) con un promedio histórico de 400 m^3, esto podía llevar a un gran beneficio del usuario simplemente por la aplicación de la asignación de 18 m^3. Esta circunstancia ha generado altos incentivos para que algunos usuarios pretendan rechazar la micromedición a fin de beneficiarse con la asignación de consumo, cuando ésta resulta menor que el promedio histórico.

En el mismo sentido, se puede observar que las asignaciones de consumo tienen una tendencia a reducirse justamente para incentivar a las EPS a la micromedición, por lo que la regla del menor valor resulta redundante y por ello debe ser eliminada.

Por lo expuesto y buscando que las facturaciones respondan a un consumo habitual de los usuarios, se considera como regla general la facturación por promedio histórico en defecto de la diferencia de lecturas y la aplicación de la asignación de consumo, en defecto del promedio histórico.

Comentario SUTESAL:

En relación al artículo 89º del Reglamento de Calidad, SUTESAL señala que *"en caso de impedimentos físicos circunstanciales de lectura no atribuible a la EPS, sólo se permite facturar el promedio por un máximo de 02 meses y al tercer mes, deberá facturarse el menor valor"*.
Por otro lado, SUTESAL propone *"sustituir la exigencia de efectuar constatación policial para acreditar un impedimento de lectura no atribuible a la EPS, por otros medios de prueba (inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos)."*

Comentario SEDAPAL S.A.:

"Se elimina la constancia policial como requisito para demostrar el impedimento de lectura, sin embargo se deja a criterio del TRASS evaluar la pertinencia de los medios probatorios presentados, lo cual generará distintos criterios de evaluación".

Respuesta SUNASS:

El artículo 89º del Reglamento de Calidad se refiere a los casos de impedimentos físicos circunstanciales que impidan a la EPS la lectura del medidor, que no sean atribuibles a la EPS (es decir, que sean atribuibles al usuario o a terceros). En tales casos, este Reglamento establece que se facturará de acuerdo al promedio histórico de consumos mientras subsista el impedimento, siempre que éste se encuentre adecuadamente demostrado.

Consideramos que la inexactitud de la afirmación de SUTESAL se basa en haber tomado como referencia la Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2006-SUNASS-CD, resolución que será reemplazada por el Reglamento de Calidad.

Por otro lado, debemos señalar que la constancia policial es un documento que certifica la ocurrencia de un hecho, el cual es elaborado por un tercero neutral como es la autoridad policial, por lo que es legalmente indubitable. Sin embargo, se ha considerado incorporar la declaración suscrita por el usuario como medio probatorio adicional a la constancia policial, a efectos de acreditar el impedimento de lectura del medidor. Podrá acompañarse a éstas, medios adicionales como evidencias gráficas, inspecciones, comunicaciones a usuarios, etc. La pertinencia de los medios probatorios adicionales será evaluada previamente por el TRASS en cada caso en especial.

Por ello, evaluadas las sugerencias realizadas por SUTESAL y SEDAPAL S.A., se recoge los comentarios proponiéndose **modificar el artículo 89º.**

4.7. Sobre la Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario:

Artículo del Reglamento sujeto a modificación:

> **"Artículo 91°.- Determinación del Importe a Facturar por Alcantarillado Sanitario**
>
> La determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se realizará aplicando al importe a facturar por agua potable el porcentaje de recargo establecido por la SUNASS en la estructura tarifaria correspondiente.
>
> En el caso de los predios que sólo utilicen el servicio de alcantarillado, la EPS sólo podrá facturar por este servicio, determinando previamente, mediante un medidor instalado en la fuente o mediante el aforo de ésta, el volumen que es utilizado por dicho usuario, el cual será considerado como VAF. En caso del aforo, deberá emplearse un medidor que cumpla con los requisitos de las normas vigentes, cuya instalación deberá mantenerse en la fuente por lo menos diez (10) días continuos.
>
> Sobre la base de dicho volumen, y utilizando los procedimientos previamente establecidos, se determinará el importe que correspondería facturar por el servicio de agua potable, como si éste se brindara. A dicho importe se le aplicará el correspondiente porcentaje por alcantarillado, obteniéndose el importe a facturar por dicho concepto. Este procedimiento se aplicará, aún cuando el predio cuente con varias conexiones de alcantarillado."

Se modifica tomando en cuenta la sugerencia de la EPS Chavín y la EPS Grau, considerando la existencia de un vacío respecto de la metodología para facturar las conexiones en las cuales se cierra el servicio de agua potable (sea por una sanción o por falta de pago) manteniéndose activo el servicio de alcantarillado sanitario.

4.8. Sobre el retiro del medidor y su reposición:

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SUTESAL

> **"Artículo 102°.- Retiro de medidor instalado y reposición**
> Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado - previa comunicación escrita al usuario por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación- por tres razones: i) por encontrarse inoperativo, ii) para realizar una contrastación en laboratorio, y (iii) por encontrarse dañado.
>
> **102.1. Retiro por inoperatividad**
>
> Si el medidor subregistra la EPS tiene la facultad de retirar o no el medidor. El plazo de reposición es de cinco (5) días hábiles.
>
> (…)
>
> Durante el plazo de reposición establecido, la EPS facturará por el menor valor que resulte de comparar el promedio histórico de consumos y la asignación de consumo.
>
> **102.4. Retiro para reemplazo**
>
> Si la EPS decide retirar el medidor para reemplazarlo, deberá instalar el reemplazo inmediatamente.
>
> Transcurridos los plazos señalados en los incisos 102.1, 102.3 y 102.4 sin realizarse la reposición del medidor, se facturará por el menor valor que resulte de comparar la asignación de consumos aplicable y el promedio histórico de consumos."

Comentario SUTESAL:

"Consideramos que la nueva norma debe prever un plazo razonable para la reposición, teniendo en cuenta la realidad de las restricciones presupuestales y de procedimiento de adquisiciones de la mayoría de EPS; asimismo resulta prudente aplicar el Promedio Histórico de Consumo mientras no se cuente con una primera diferencia de lecturas válida del medidor repuesto."

Comentario SEDAPAL S.A.:

"Se debe incluir el mantenimiento de medidores como una necesidad de asegurar en el tiempo las condiciones de operatividad establecidas en las Normas Metrológicas Peruanas y normas complementarias vinculadas al tema (…)".

Respuesta SUNASS:

El artículo 102º se refiere a los casos en los cuales, existiendo un medidor de consumo, la EPS puede retirarlo: (i) por encontrarse inoperativo, (ii) para realizar una contrastación en laboratorio, y (iii) por encontrarse dañado. Para cada caso, el Reglamento señala un plazo de reposición y la regla de facturación aplicable en dicho período.

Debemos señalar que el Reglamento de Calidad ha tomado en cuenta los plazos requeridos por las normas aplicables al sector público para realizar adquisiciones, por tal motivo, en todos los casos en los cuales la EPS se encuentra obligada a retirar un medidor[8] se establece un plazo de reposición de un año, el cual se considera suficiente.

El Reglamento establece que transcurrido el plazo de reposición aplicable a cada caso, sin que se haya colocado un medidor, se facturará el menor valor que resulte de comparar el promedio histórico de consumos y la asignación de consumos aplicable. Esta disposición se establece como incentivo para que la EPS cumpla con reponerlo dentro del plazo.

SUTESAL señala que se debe "*establecer un plazo para la reposición o cambio de medidores, más acorde con la realidad"*, refiriéndose al plazo de reposición de 5 días establecido para los casos que la EPS tiene la facultad de retirar o no el medidor (inoperativo por subregistro). SUTESAL explicó que los trámites necesarios para efectuar la reposición exceden los 5 días.

Por otro lado, SEDAPAL S.A. propone que se incorpore el caso de retiro del medidor por mantenimiento al ser un caso adicional que también se presenta. Siendo ello así, se ha visto necesario establecer los plazos de reposición en estos casos y la facturación en supuestos de incumplimiento.

Finalmente, se debe considerar que la normativa del menor valor fue modificada en el artículo 89º con la presente propuesta; aspecto por el cual a efectos de guardar una armonía en ésta, se plantea una revisión de los conceptos de refacturación en los diferentes supuesto por retiro de medidor. La propuesta busca clasificar las diferentes formas de retiro del medidor y determinar si éstas son atribuibles a las EPS o no. Es por ello, que en el caso que el medidor fuera retirado por razones técnicas como el sobre registro, sub registro o simplemente por reemplazo del medidor, al ser una facultad de la empresa y siendo la conexión domiciliaria responsabilidad de la EPS, mientras el medidor no sea reinstalado se facturará por el 50% del valor del promedio de consumo, esto con el fin de incentivar a la EPS a que reemplace los medidores de acuerdo a lo establecido por la normativa, toda vez que las EPS tienen un plazo muy corto para el reemplazo.

La presente modalidad de facturación hace posible que la asignación de consumo resultante de la aplicación de la norma de menor valor, sea desterrada de la facturación para predios que cuentan o contaron con micromedición, logrando así que la facturación se acerque al habitual consumo del usuario.

Por el contrario, en los supuestos en que la ausencia o el retiro de medidor se deba a razones no atribuibles a la EPS, como la sustracción del medidor por terceros, daños externos del medidor o manipulación de mecanismos internos no atribuibles al usuario, la propuesta normativa dispone que la facturación se ejecutará por promedio, dando un plazo para su reposición y una vez vencido el plazo se facturará por el 50% del valor del promedio. Con esta propuesta lo que se busca es guardar coherencia con la regla general prevista en el artículo 89º y crear incentivos para que la empresa, antes de transcurrido el plazo de 12 meses, reinstale el medidor de consumo.

Por tanto, evaluados los argumentos de SUTESAL y SEDAPAL S.A. se ha considerado recoger en parte la propuesta, en el sentido de ampliar dicho plazo para la reposición de un medidor por subregistro, e incorporando el retiro del medidor por causas de mantenimiento, **modificándose el artículo 102º.**

4.9. Sobre la reposición del medidor en caso de robo:

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SUTESAL:

> **"Artículo 104°.- Reposición de medidor en caso de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros**
>
> **104.1.** En los casos de robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo o de alteración de sus mecanismos de registro, la EPS deberá reemplazar el medidor en un plazo máximo de doce (12) meses, contado a partir de la constatación del hecho.
>
> La EPS estará obligada a reponer el medidor sustraído por terceros una (1) sola vez cada cinco (5) años. La reposición deberá incluir un dispositivo de seguridad. A partir del segundo robo o hurto del medidor en dicho período, el usuario correrá con el costo de dicha reposición. El Titular de la Conexión Domiciliaria podrá contratar una póliza de seguro que cubra el robo o hurto del medidor.
>
> La constatación de la alteración de los mecanismos de medición se hará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 en la sección referida a la Contrastación por iniciativa de la EPS.
>
> Mientras la conexión se encuentre sin medidor, la EPS deberá facturar bajo el régimen de Promedio Histórico de Consumos.
>
> **104.2.** Constituye una excepción a lo establecido en el inciso 104.1, el caso en el cual el medidor ha sido alterado de tal manera que subregistre:

[8] Artículo 102.1: retiro de medidor que sobreregistra, artículo 104.1: robo, hurto o mal funcionamiento por daños de terceros, entre otros.

- La EPS asumirá el costo de la reposición sólo por una vez en un período de cinco (5) años. Si en dicho período el medidor es alterado nuevamente de tal forma que subregistre, el titular de la conexión asumirá el costo de la reparación del medidor.
- El medidor deberá ser repuesto en el plazo de doce (12) meses.

Mientras el medidor no sea reinstalado, la EPS facturará por promedio histórico de consumos. En estos casos no se aplicará el régimen de gradualidad establecido en el artículo 87º."

Comentario SUTESAL:

SUTESAL señala que las denuncias por el robo de medidores que debe hacer la EPS les genera muchos gastos, por lo que propuso que sea el usuario el que realice dicha denuncia. Asimismo, propuso que se establezca los mecanismos y procedimientos para el cobro efectivo de los medidores.

Comentario SEDAPAL S.A.:

SEDAPAL S.A. señala que "el artículo 104º abarca los medidores que reportan mal funcionamiento por daños de terceros del medidor de consumo o dañado por terceros, mientras que el artículo solo hace referencia a medidor sustraído".

Respuesta SUNASS:

El Reglamento de Calidad establece que la EPS está obligada a reponer el medidor sustraído por terceros una sola vez cada cinco años. A partir del segundo robo o hurto del medidor de consumo, será el usuario el que asuma el costo de dicha reposición. En estos casos, la EPS podrá acreditar la ocurrencia del hecho mediante inspecciones, comunicaciones a los usuarios y/o evidencias gráficas a través de medios electrónicos, entre otros.

En cuanto al procedimiento a seguirse para la adquisición del medidor de consumo, se propone establecer que la adquisición del medidor podrá realizarse a la propia EPS (caso en el cual el costo será cargado en el comprobante de pago, siendo facultad de la empresa otorgar facilidades de pago) o a terceros, siempre y cuando éste sea nuevo y cuente con certificado de aferición inicial a que hace referencia el numeral 6.5.11 del Anexo Nº 4 del Reglamento de Calidad.

Si transcurren nueve (9) meses sin que el medidor haya sido adquirido por el usuario, la EPS podrá instalar un medidor nuevo en la conexión y cobrar el costo en el comprobante de pago de la conexión domiciliaria. De esa forma, se recoge en parte el comentario de SUTESAL proponiéndose la **modificación del artículo 104º**.

Por otro lado, respecto al comentario de SEDAPAL S.A. realizado al artículo 104.2º, se ha considerado recoger la sugerencia, incorporándose el supuesto de reposición del medidor de consumo en caso de daños ocasionados por terceros.

4.10. Sobre el Cierre de los servicios:

Artículo del Reglamento sujeto a comentario u observación de SUTESAL

"Artículo 113º.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS

La EPS podrá cerrar el servicio de agua potable, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (02) meses, así como cobrar el costo del cierre y reposición del servicio.

En caso la EPS no cierre el servicio, no podrá cobrar por el consumo que se realice en adelante.

Para el cierre del servicio de alcantarillado sanitario, es de aplicación el artículo 126º del presente Reglamento."

Comentario SUTESAL:

"Esta norma establecerá que en caso las EPS no cierren un servicio, no podrán cobrar por los consumos que se realicen en adelante. El cierre es una facultad de las EPS por lo que condicionarlo a una obligatoriedad de ejecución iría en contra de la naturaleza misma de lo que significa las facultades dentro de los derechos contemplados en la Ley marco. Por otro parte, limitaría las alternativas de facilidades de pago que se brindan a nuestros clientes, en donde se les da mayores plazos para el pago o formas de pago parciales."

Respuesta SUNASS:

El artículo 56° inciso c) del TUO del Reglamento de la LGSS establece como derecho de la EPS el "suspender el servicio al usuario, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de la tarifa de dos (02) meses, así como cobrar el costo de suspensión y reposición del servicio".

El Reglamento de Calidad considera que si la EPS ejerce o no tal derecho, es bajo su responsabilidad, no es justo que por decisión unilateral de la empresa, el servicio permanezca abierto generándose una deuda mayor para el Titular de la Conexión Domiciliaria, la finalidad del cierre del servicio es que no se produzca acumulación de deudas.

Sin embargo, se ha considerado que en tanto exista un acuerdo expreso donde el Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario que se haga responsable del pago, señale expresamente que ha llegado con la EPS a un acuerdo de financiamiento de la deuda generada y donde se haga responsable por el consumo que se realice en adelante, la empresa podrá mantener el servicio abierto.

De manera complementaria, se ha considerado que en caso la EPS acredite la existencia de impedimentos que imposibiliten el cierre del servicio que no le son imputables, podrá facturar por un período adicional. Por su parte, el TRASS será quien evalúe la pertinencia técnica de los medios probatorios que la EPS presente en el mencionado caso.

Por tanto, se propone la **modificación del artículo 113º**.

4.11. Cierre drástico del servicio de agua potable:

Artículo sujeto a modificación:

"Artículo 126°.- Sanciones

La EPS podrá imponer las siguientes sanciones por infracciones al presente Reglamento, independientemente del cobro por el agua sustraída que se determine según las disposiciones vigentes, si fuera el caso, y de las acciones legales que correspondan:

(…)

c) Cierre Drástico del Servicio de Agua Potable.- Implica la interrupción del servicio de agua potable mediante el retiro de una porción de la tubería que llega a la caja del medidor y el uso de algún elemento de obturación. Se aplica en los siguientes casos:

(i) Comisión reiterada de infracciones que hayan sido sancionados con el cierre simple del servicio.

(ii) Los descritos en los literales 7) y 8) del artículo 125º de la presente norma."

Se propone modificar el literal c) sobre "Cierre drástico del servicio de agua potable", como resultado de la recomendación del TRASS en el informe sobre los resultados del Piloto ejecutado con Sedapal S.A., a fin de incorporar una causal adicional imponer la sanción de cierre drástico del servicio de agua potable. Se recoge la sugerencia precisando que para el cierre drástico, será necesario que el Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario impida el cierre simple dos veces, es decir, si la EPS intenta cerrar una vez y se lo impiden, deberá realizar un segundo intento y de ser obstaculizada nuevamente, podrá aplica el cierre drástico. Se propone **modificar el artículo 126º literal c)** en ese sentido.

4.12. Disposiciones para EPS de menor tamaño:

Texto sujeto a modificación:

"**Tercera.-** Se suspende la aplicación de lo establecido en el artículo 101° del presente Reglamento, para las EPS de menor tamaño, hasta que cuenten con fórmulas tarifarias aprobadas, de acuerdo al estudio tarifario que las sustenta."

Modificación propuesta:

Se propone **modificar la Tercera Disposición Transitoria y Final** considerando los menores recursos económicos y técnicos de las EPS de menor tamaño, es conveniente sujetar la obligatoriedad de las siguientes disposiciones hasta que cuenten con fórmulas tarifarias aprobadas por la SUNASS:

a) Disposiciones sobre oficinas de atención a usuarios
b) Obligación de línea de emergencia
c) Disposiciones sobre contratación de seguros

4.13. Plazo para actualización de catastro:

Texto sujeto a modificación:

"Sexta: Para el caso de las conexiones domiciliarias que hubieran sido instaladas con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, será reconocido como Titular de la Conexión Domiciliaria quien figure como tal en el Catastro de la respectiva EPS, con cargo a regularizar su situación mediante la celebración del contrato de prestación de servicios de saneamiento, conforme al modelo que se propone, en el Anexo 2 de la presente norma."

Modificación propuesta:

Se propone **modificar la Sexta Disposición Transitoria y Final**, a fin de incorporar un plazo para la implementación de los contratos de prestación de servicios y el registro correspondiente. Dicho plazo se establece en relación al tamaño de las EPS pues tratándose de una EPS con mayor número de conexiones el tiempo requerido es mayor.

V. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA.-

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 078-2007-SUNASS-CD, se aprobó la publicación del proyecto del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, otorgando a los interesados un plazo de quince (15) días calendario contados desde el día siguiente a la fecha de publicación del mencionado proyecto, para la presentación de comentarios. Este plazo venció el 10 de diciembre del presente año.

La matriz de comentarios recibidos y la correspondiente respuesta de la SUNASS se encuentra a disposición del público en general en la página web institucional (www.sunass.gob.pe)

Las entidades que remitieron sus comentarios dentro del plazo fijado fueron las siguientes:

ENTIDAD	FECHA DE ENTREGA
SR. SAMUEL UREÑA	3 DE DICIEMBRE
EPS CHAVÍN S.A.	6 DE DICIEMBRE
RADIO STEREO VILLA	9 DE DICIEMBRE
SEDAPAL S. A.	10 DE DICIEMBRE
SEDAPAR S.A.	10 DE DICIEMBRE
SEDACUSCO S.A.	10 DE DICIEMBRE
EPS GRAU S.A.	10 DE DICIEMBRE
SEDACHIMBOTE S.A.	10 DE DICIEMBRE

Las entidades que remitieron sus comentarios fuera del plazo fijado fueron las siguientes:

ENTIDAD	FECHA DE ENTREGA
EPS TACNA S. A.	12 DE DICIEMBRE

Con respecto de las opiniones recibidas fuera del plazo otorgado, si bien la SUNASS no está obligada a tomarlas en cuenta, se considera conveniente hacerlo pues el objetivo de publicar el proyecto es que los interesados contribuyan a mejorarlo con sus aportes.

147449-1