

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. CONSIDERACIONES GENERALES.-

De acuerdo con la Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 017-2001-PCM, este Organismo Regulador se encuentra facultado para normar, regular, supervisar, fiscalizar y sancionar, dentro del ámbito de su competencia, las actividades que involucran la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (en adelante Reglamento de Calidad), el cual regula, entre otros aspectos, las condiciones que debe cumplir la prestación de los servicios a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (en adelante EPS) bajo el ámbito de competencia de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.

En los últimos años se han recibido consultas por parte de las empresas prestadoras, instituciones públicas y los usuarios, respecto de los alcances de algunas disposiciones del Reglamento de Calidad solicitando en algunos casos precisiones a las mismas, así como propuestas de modificación de diversos artículos.

En este sentido, la SUNASS considera oportuno modificar algunas disposiciones contenidas en la referida norma, a fin de mejorar el marco normativo vigente.

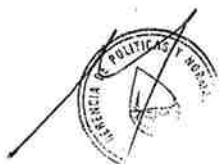
II. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE CALIDAD.-

Las modificaciones propuestas están destinadas a mejorar la prestación de los servicios de saneamiento referidas a temas como: acceso a los servicios, clasificación de las unidades de uso, determinación del importe a facturar por servicio de alcantarillado, comprobante de pago, libro de observaciones, infracciones y sanciones a los usuarios, entre otros.

2.1 Acceso a los servicios de saneamiento: Predios no inscritos en Registros Públicos

El Reglamento de Calidad exige a los propietarios que cuenten con predios no inscritos en Registros Públicos como requisito de acceso a los servicios de saneamiento: (i) la presentación del certificado de búsqueda catastral y (ii) copia simple de la escritura pública del contrato de compra-venta.

El propósito de la norma es eliminar, en lo posible, posteriores cuestionamientos de terceros que aleguen el derecho de propiedad del predio respecto del cual se solicitó la



conexión domiciliaria y, con ello, evitar conflictos entre la EPS, el solicitante del servicio y el tercero que posteriormente acredite su derecho de propiedad.

Sin embargo, el acceso a los servicios de saneamiento es un derecho que debe ser privilegiado frente a la necesidad de eliminar posibles conflictos. En ese sentido, es necesario que los requisitos exigidos a los solicitantes no constituyan una limitación al acceso a los servicios de saneamiento.

Respecto del certificado de búsqueda catastral, se deben tener en cuenta las comunicaciones enviadas a la SUNASS por algunas EPS, a través de las cuales dieron a conocer las dificultades que tienen los solicitantes para obtener dicho certificado, entre otras: plazo extenso para la tramitación del certificado, desactualización de los catastros de las oficinas registrales y costos adicionales; ello muchas veces impide que el solicitante puede cumplir con este requisito, y por lo tanto, las EPS denieguen la solicitud de acceso a los servicios.

Por otro lado, respecto de la presentación de la copia simple de la escritura pública del contrato de compra – venta, debe tenerse en cuenta que la compra-venta es sólo una de las formas de adquirir el derecho de propiedad, existiendo otras, tales como: prescripción adquisitiva, sucesión, donación.

Por tal motivo, se propone eliminar el requisito Certificado de Búsqueda Catastral para predios no inscritos en Registros Públicos y establecer como requisito de acceso a los servicios de saneamiento presentación de copia simple de la escritura pública, sentencia judicial o título similar que acredite el derecho de propiedad del solicitante.

2.2 Requisitos para usuarios con fuente de agua propia

El artículo 44 de la Ley N° 29338, Ley de Recursos Hídricos (en adelante LHR) establece que para usar el recurso del agua, salvo que se trate de uso primario, se requiere contar con derecho de uso otorgado por la Autoridad Nacional del Agua (en adelante ANA).

Asimismo, el artículo 64 del Reglamento de la Ley de Recursos Hídricos, establece que toda persona natural o jurídica, pública o privada, para usar el agua requiere contar con un derecho de uso otorgado por la ANA, salvo que se trate de uso primario.

Adicionalmente, el artículo 47 de la LRH y 70 de su reglamento señalan que la licencia de uso de agua es el derecho a través del cual se faculta a su titular el uso del agua para una actividad de carácter permanente, con un fin y un lugar determinado.

En ese sentido, considerando que la LRH y su reglamento establecen que para el uso del recurso hídrico subterráneo es necesario contar con una licencia de uso de agua otorgada por la ANA, se establece que en los casos en que sólo se solicite el servicio de alcantarillado, debido a que el solicitante del servicio cuente con una fuente de agua propia, éste presente a la EPS, además de los requisitos establecidos en el numeral 12.2



del artículo 12 del Reglamento de Calidad, una copia simple de la resolución de la ANA que le otorga la licencia de uso.

En esa misma línea, se establece, para los actuales usuarios del servicio de alcantarillado con fuente propia la obligación de presentar copia simple de la resolución que le otorga la licencia de uso de agua.

2.3 Clasificación de las unidades de uso

El Reglamento de Calidad se sujeta a la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) de las Naciones Unidas para determinar qué actividades económicas deben estar comprendidas en las categorías de la clase no residencial (comercial y otros, industrial y estatal), valiéndose para tal efecto de las secciones, divisiones, grupos y clases establecidos para esta clasificación.

Esta clasificación de las actividades económicas se realizó sobre la base de la CIIU Revisión 3.1, siendo actualizada posteriormente con la Revisión 4. En este sentido, cada vez que se actualice la CIIU por necesidades propias, la clasificación recogida en el Reglamento de Calidad podría quedar desactualizada, siendo necesaria su modificación.

Por otro lado, respecto del alcance dado a la categoría social de la clase no residencial, se debe destacar que, de acuerdo al Reglamento General de Tarifas (en adelante el Reglamento de Tarifas), el principio tarifario de equidad está vinculado a una política que permita el acceso a los servicios de saneamiento al mayor número de pobladores, en el cual se considera la capacidad de pago de los usuarios. Uno de los instrumentos considerados en el Reglamento de Tarifas, que permite la aplicación del referido principio es el sistema de subsidios cruzados, donde la tarifa de un grupo de usuarios (con menor capacidad de pago) llamados subsidiados es menor a la tarifa media, mientras que otros usuarios (con mayor capacidad de pago) pagan una tarifa mayor a la tarifa media, siendo los subsidiados de este sistema.

De este modo, los que reciben subsidio son los usuarios de la categoría social y del primer rango de la categoría doméstica. En la categoría doméstica, las tarifas son crecientes para los siguientes rangos de consumo, buscando focalizar el subsidio en los primeros metros cúbicos e inducir a un uso racional del recurso. Por el contrario, de acuerdo al Reglamento General de Tarifas, la categoría social tiene una tarifa única para cualquier volumen de consumo. Así que usuarios de la categoría social no se enfrentan a rangos de consumo con tarifas crecientes que pudieran inducirlos a un consumo racional, resulta conveniente identificar adecuadamente a los usuarios en dicha categoría a fin de que, en razón a un criterio de equidad social, reciban subsidio sólo los usuarios que realmente lo necesiten.

En este contexto, la tarifa social sólo debe estar dirigida a aquellas unidades de uso en las que se desarrollen programas y actividades de servicio social.

En la Categoría Comercial y Otros estarán comprendidas las unidades de uso en las que se desarrollen actividades relacionadas con el intercambio de bienes y servicios, entre



otras. Adicionalmente, se mantienen en esta categoría a las unidades de uso que no se encuentran previstas expresamente en las Categorías Industrial y Estatal.

Respecto a la Categoría Industrial, estarán comprendidas las unidades de uso en las que se realicen actividades de producción, tales como: asierro; construcción; cultivo; crianza; extracción; fabricación; sacrificio de animales y transformación de materiales.

Por su parte, en la Categoría Estatal se ha eliminado del articulado la referencia expresa a "instituciones del Estado que presten servicios públicos de educación y salud" por ser reiterativo, considerando que dichas instituciones forman parte de las entidades del gobierno nacional.

Finalmente, en la Categoría Social estarán clasificados:

- (i) Las unidades de uso en las que se desarrollen programas y actividades de servicio social, tales como: Clubes de Madres, Comités de Vaso de Leche, Comedores Populares, Programas No Estandarizados de Educación Inicial (PRONOEI) y otros de similares características.
- (ii) Las unidades de uso en las que se alberguen personas en situación de abandono o en extrema pobreza.
- (iii) Solares, callejones y quintas, abastecidos mediante un servicio común.
- (iv) Piletas públicas.
- (v) Cuarteles del Cuerpo General de Bomberos.

Cabe destacar que se ha excluido de la Categoría Social a los monasterios y conventos, toda vez que estas unidades de uso están destinadas a casa-habitación y, como tal, les corresponde la Categoría Doméstica. Asimismo, las unidades de uso en las que funcionen iglesias, dado que al no constituir casa-habitación, no les corresponde la Categoría Doméstica y como en su interior no se desarrollan actividades productivas (Categoría Industrial) ni se encuentran destinadas al funcionamiento de entidades del gobierno (Categoría Estatal), les corresponde la Categoría Comercial y Otros, por cuanto en "Otros" se incluyen las unidades de uso que no pertenecen a las demás categorías.

Por otro lado, cabe indicar que en la medida que corresponde a la EPS verificar la actividad que se desarrolla al interior de la unidad de uso a efectos de determinar la categoría aplicable (Social, Doméstica, Estatal, Comercial y Otros e Industrial), se ha visto por conveniente eliminar la obligación de presentar el reconocimiento de la autoridad como institución de apoyo social, correspondiendo a la EPS verificar que en la unidad de uso se desarrollan programas y actividades de servicio social, a partir de lo cual se determinará si corresponde ser clasificada dentro de la Categoría Social.

2.4 Predios con unidades de uso de distintas clases: número de conexiones domiciliarias por predio

De la casuística se ha observado que cuando en un predio coexisten unidades de uso de la clase residencial y no residencial abastecidas por una sola conexión domiciliaria con medidor en los que no se puede determinar el real consumo de cada unidad de uso (por ejemplo unidades de uso de las categorías doméstica y comercial), lo cual impacta en el



importe a facturar a los usuarios, que puede resultar mayor o menor de lo que realmente le corresponde. Esto último se debe a que la estructura tarifaria de las EPS establece una tarifa diferenciada de acuerdo a la actividad que desarrolla cada usuario.

Como se ha expuesto anteriormente, quienes reciben subsidio son los usuarios de la clase residencial (categoría social y primer rango de la categoría doméstica), mientras que los usuarios de la clase no residencial son los subsidiarios del sistema; por tanto, resulta conveniente que los consumos de estas clases sean determinados de forma diferenciada.

Por ello, es necesario que en la oportunidad que se solicite el acceso a los servicios de saneamiento, para predios que no se encuentren comprendidos en el régimen de propiedad horizontal, se requiera una conexión domiciliaria independiente por cada unidad de uso de la clase no residencial, siempre que existan las condiciones técnicas.

De igual forma, la EPS podrá instalar una conexión domiciliaria por cada unidad de uso de la clase no residencial siempre que existan las condiciones técnicas para los casos de predios que a la fecha ya cuenten con una conexión domiciliaria y que presenten la problemática descrita. Para este último caso, debido a que la instalación de la conexión domiciliaria constituye un servicio colateral, el costo será asumido por el titular de la conexión domiciliaria.

2.5 Solicitudes de trámite y Libro de Observaciones de Usuarios

Los usuarios y posibles clientes pueden presentar ante la EPS una solicitud para efectuar un determinado trámite, tales como: acceso a los servicios de saneamiento, cambio del titular de la conexión domiciliaria, atención de problemas de alcance particular y general. Para los casos en los que la presentación de dicha solicitud no cumpla con los requisitos establecidos en la norma, la EPS deberá otorgar al usuario o posible cliente un plazo de tres días hábiles para la subsanación del requisito incumplido, salvo plazo distinto señalado en la normativa correspondiente.

Por otro lado, la atención brindada por las EPS en las oficinas comerciales constituye un aspecto especialmente sensible para los usuarios, quienes acuden en la mayoría de los casos a realizar el pago de los servicios, solicitar información y presentar reclamos o quejas; en este sentido, la atención que deben recibir los usuarios por parte de las EPS debe ser razonable, educada y satisfactoria. Ante el incumplimiento de esta obligación, los usuarios pueden dejar constancia de ello a través del Libro de Observaciones de Usuarios.

Al respecto, si bien el artículo 78 del Reglamento de Calidad regula el trato que deben brindar las EPS a los usuarios y posibles clientes, es necesario desarrollar otros aspectos que contribuirán a mejorar la atención brindada por las EPS, los cuales, entre otros, se encuentran referidos a: i) registro de una observación; ii) formato de aviso que deben exhibir las EPS en sus oficinas comerciales o centros de atención sobre la existencia del Libro de Observaciones; iii) obligación de las EPS de poner a disposición inmediata el Libro de Observaciones ante el requerimiento de los usuarios o posibles clientes; iv) formato de la hoja del Libro de Observaciones; y, v) plazo de respuesta al usuario o posible cliente.



2.6 Espacios disponibles para el regulador en las oficinas comerciales de las EPS

Los mercados de servicios públicos –dentro de los cuales se encuentran los servicios de saneamiento– presentan características de monopolio natural que ameritan su regulación. En ese contexto, el organismo regulador tiene un rol central en la interacción existente entre los tres agentes participantes en el mercado: Estado, empresa y usuarios. La función del regulador es procurar el equilibrio entre los objetivos de estos agentes económicos, que muchas veces se contraponen.

En ese sentido, el Reglamento General de la SUNASS señala como uno de sus objetivos específicos proteger los derechos e intereses de los usuarios. Complementariamente, el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento (en adelante el TUO del Reglamento de la LGSS) señala como derecho del usuario "estar informado permanentemente de la normatividad sobre los servicios de saneamiento vigente en su localidad que, afecte o modifique sus derechos o la calidad del servicio que recibe".

Para cumplir con esa labor, actualmente la SUNASS cuenta con Oficinas Desconcentradas (ODS) en quince regiones a nivel nacional, no obstante la implementación de estas oficinas resulta insuficiente frente a la creciente necesidad de los usuarios de contactarse de forma presencial con el regulador.

Siendo una de las funciones de la SUNASS brindar atención y orientación a los usuarios, resulta primordial que el regulador pueda contar con espacios, de manera temporal, dentro de las empresas bajo su supervisión sea que en el ámbito de responsabilidad de la EPS, la SUNASS, cuente o no con una ODS.

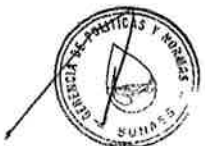
El propósito está encaminado a fortalecer la relación regulador – usuario, toda vez que, a través de estos espacios, se incrementará el bienestar otorgado a los usuarios en la medida que se reducirá la asimetría de información.

Finalmente, es necesario precisar que las labores que se desarrollen en estos módulos no sustituyen los deberes de las EPS de brindar información a los usuarios sobre los distintos aspectos de la prestación de los servicios de saneamiento.

2.7 Seguros por daños

Se han presentado algunos casos donde las EPS no han reconocido ni se han responsabilizado por los daños ocasionados a los usuarios por actividades vinculadas a la prestación de los servicios de saneamiento a cargo de las EPS (como es el caso de inundaciones o derrumbes de casas por rotura de una tubería de agua potable o alcantarillado).

Al respecto, el TUO del Reglamento de la LGSS establece como derecho del usuario recibir una indemnización por los daños que le pudiese ocasionar la EPS y ésta tiene la obligación de pagar dicha indemnización.



Para cumplir esta obligación, y en la medida que el daño a los usuarios ocurrirá con cierta probabilidad (riesgo por daños contra terceros), la EPS debe contratar una póliza de seguros que le permita responder efectivamente por los daños que pudiese ocasionar. Sin embargo, el artículo 82 del Reglamento de Calidad solo obliga su contratación si esta fue incorporada en el Plan Maestro Optimizado (PMO) de la EPS, correspondiendo a la SUNASS verificar que la EPS haya contratado una póliza de seguros, sin poder exigirle que realice las gestiones con su empresa aseguradora para activar dicho seguro, en caso corresponda.

Por ello, se establece expresamente la obligación de la EPS de activar la póliza de seguro en caso corresponda cuando esta haya sido considerada en el PMO. Dicha medida evitará que la EPS asuma el costo de la indemnización con sus propios recursos y, además, garantizará que el usuario sea resarcido de manera efectiva.

2.8 Restricciones en el servicio y asignación de consumo

Se han presentado casos en los que a pesar de haber existido una restricción del servicio, la EPS no ha aplicado una menor asignación de consumo a los usuarios facturados bajo dicha modalidad.

Al respecto, el Reglamento de Calidad establece como una de las obligaciones de las EPS el facturar por los servicios efectivamente prestados. Por tal motivo, corresponde aplicar una menor asignación de consumo a los usuarios facturados bajo esta modalidad que hayan sufrido restricciones en el horario de abastecimiento, dado que se presume que su consumo ha sido inferior al asignado en la resolución tarifaria.

De este modo, la EPS deberá cobrar por el servicio de agua potable un consumo asignado en forma proporcional a las horas que efectivamente haya suministrado el servicio, considerando la asignación máxima determinada por la SUNASS o, de ser el caso, los rangos de horas de abastecimiento por asignación de consumo contenidos en la resolución tarifaria.

2.9 Determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado sanitario

Usuarios de los servicios de agua potable y de alcantarillado

El artículo 91.1 del Reglamento de Calidad establece que la determinación del importe a facturar por el servicio de alcantarillado se realiza aplicando al importe a facturar por agua potable el porcentaje de recargo establecido por la SUNASS en la estructura tarifaria correspondiente.

Sin embargo, a la fecha, las estructuras tarifarias de las EPS contemplan tarifas diferenciadas tanto para el servicio de agua potable como para el de alcantarillado, teniendo cada servicio su propia tarifa así como categorías y rangos de consumo.



Asimismo, si bien la tarifa de alcantarillado es calculada de manera diferenciada respecto de la de agua potable, el importe a facturar por concepto de alcantarillado se calcula sobre la base del volumen a facturar por agua potable (VAF). Por ello, el artículo 91.1 del Reglamento de Calidad, debe remitirse al artículo 89 el cual regula la forma en que se determinará el VAF.

De otro lado, es necesario establecer en el artículo 91.1 antes mencionado que para el caso de estructuras tarifarias del servicio de alcantarillado que consideran uno o varios rangos de consumo el importe a facturar se definirá de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 90 del Reglamento de Calidad que regula dicha situación.

Usuarios del servicio de alcantarillado con fuente de agua potable

En concordancia con la modificación propuesta para el artículo 91.1 del Reglamento de Calidad, es necesario eliminar del artículo 91.2 la referencia al porcentaje de alcantarillado para determinar el importe a facturar por dicho servicio, por cuanto (como ya se ha explicado) en la actualidad las estructuras tarifarias aprobadas por la SUNASS consideran tarifas diferenciadas para los servicios de agua potable y de alcantarillado.

Adicionalmente, a efectos de determinar el VAF se aplicarán las reglas del artículo 89 del Reglamento de Calidad.

2.10 Derogación de la Cuarta Disposición Transitoria

La Cuarta Disposición Transitoria del Reglamento de Calidad establece que, en el caso de los usuarios con fuente propia, el volumen a facturar por el servicio de alcantarillado se determinará aplicando un factor de descarga de 0,80 sobre el el volumen de agua utilizado, medido mediante un medidor instalado en la fuente o mediante el aforo de ésta. Asimismo, faculta a los usuarios a solicitar una disminución del factor de descarga, sustentado en un estudio técnico.

Para determinar la tarifa media del servicio de alcantarillado (TM_e), el procedimiento establecido en el Reglamento General de Tarifas estima un costo medio de mediano plazo (CM_e) de este servicio. El CM_e se obtiene al dividir los costos proyectados por el servicio de alcantarillado entre las unidades que la empresa facturará del mismo. Cuando la tarifa es igual al costo medio, los ingresos que obtiene la empresa son iguales a los costos proyectados descontados del servicio.

$$TM_e = CM_e = \frac{\text{Costos proyectados descontados del servicio de alcantarillado}}{\text{volumen facturado}}$$

Por otro lado, cuando en el cálculo de la facturación se utiliza un factor de descarga menor a 0,80 (con la norma vigente), el volumen facturado se reduce teniendo que incrementarse la tarifa media a fin que la empresa pueda cubrir los costos medios proyectados del servicio de alcantarillado (que son los mismos y no varían ante variaciones del factor de descarga).



No obstante, con independencia de cuál sea el factor de descarga que se emplee para determinar el volumen facturado, el regulador debe establecer la tarifa de manera que la empresa pueda recuperar los costos de provisión del servicio de alcantarillado.

Ante la eliminación de la aplicación del factor de descarga, el volumen facturado aumentaría debido a que se facturaría el 100% del agua consumida o medida, con lo que la nueva tarifa media disminuiría, pero el importe facturado por la empresa no varía.

En ese sentido, el factor de descarga contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Final del Reglamento de Calidad resulta innecesario, correspondiendo que todas las EPS apliquen el artículo 91 del Reglamento de Calidad para determinar el importe a facturar por el servicio de alcantarillado.

Dado que el factor de descarga es un elemento que se ha tenido en cuenta en la fijación de la tarifa de alcantarillado que viene aplicando SEDAPAL en el actual quinquenio regulatorio 2016-2021, su eliminación deberá regir a partir del siguiente quinquenio regulatorio, en el cual se tomará en cuenta el nuevo volumen proyectado para determinar la nueva tarifa media del servicio de alcantarillado.

2.11 Actualización del tipo y número de las unidades de uso a iniciativa de la EPS

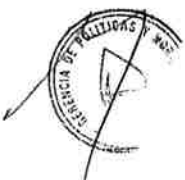
El numeral 93.2 del artículo 93 del Reglamento de Calidad, establece que es obligación de la EPS verificar, periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación.

Dicho numeral establece que la actualización en el tipo y números de unidades de uso de un predio constituye una facultad de la EPS, sin embargo, debe tenerse que esta variación tiene efecto en la facturación, razón por la cual la EPS se encuentra obligada a realizar la actualización correspondiente, de tal forma que el usuario pague lo que le corresponde, de acuerdo a la verificación efectuada en el predio.

2.12 Cobro por uso indebido de los servicios

El artículo 95 antes citado contempla la posibilidad que las EPS puedan cobrar por el uso indebido de los servicios de agua potable y alcantarillado en los supuestos en los que se detecten:

- (i) Conexiones que figuren en los registros de la empresa como inactivas y se haya constatado la reapertura indebida del servicio,
- (ii) Instalaciones no autorizadas por la EPS destinadas a burlar el consumo de una conexión registrada ante la EPS,
- (iii) Conexiones ilegales; y



(iv) Cambios en el uso del predio indicados en el artículo 93.2 del Reglamento de Calidad¹.

Adicionalmente, el artículo 95 del Reglamento de Calidad permite que las EPS recuperen los consumos no facturados por el uso indebido de los servicios de agua potable y alcantarillado. No obstante, dada la gravedad de la conducta (la cual se encuentra tipificada como delito en los artículos 185 y 186 del Código Penal), el recupero no debe constituir el único mecanismo con el que cuenta la EPS para evitar los casos de reincidencia.

En este sentido, es necesario que la EPS tenga la posibilidad de levantar la conexión domiciliaria en caso se verifique por segunda vez instalaciones no autorizadas destinadas a burlar el consumo de una conexión domiciliaria.

Por otro lado, el artículo en mención establece que en caso se verifiquen conexiones ilegales que hayan sido formalizadas ante la EPS, ésta no podrá recuperar dichos consumos a través de la facturación, dejando a salvo la posibilidad de hacerlo mediante las vías legales correspondientes.

Sin embargo, en la mayoría de estos casos no se efectúa pago alguno por el uso del servicio, por lo que es necesario establecer un mecanismo que le permita a la EPS recuperar de manera efectiva los costos en que ha incurrido por el uso ilegal del servicio.

Cabe señalar que la existencia de conexiones ilegales genera un grave perjuicio a las EPS, las cuales incurren en costos para la prestación de los servicios de saneamiento y, a su vez, a los usuarios, que terminan pagando por el agua que otros consumen al conectarse de manera ilegal.

Por ello, teniendo en cuenta lo expuesto en el párrafo precedente se propone que la EPS pueda recuperar los consumos por un periodo máximo de 12 meses y los costos operativos en los que haya incurrido para el levantamiento de la conexión ilegal. Cabe indicar que el volumen a recuperar dependerá del tipo y número de unidades de uso que se verifique en el predio.

¹ Artículo 93.- Cambios en el uso del predio
(...)

93.2 Cambios en el tipo, número de unidades de uso o condiciones del predio por verificación realizada por iniciativa de la Empresa Prestadora.

Es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante Inspecciones Internas, si el predio mantiene el tipo, número de unidades de uso o condiciones que afecten o puedan afectar la facturación. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 93.1, la EPS podrá actualizar el tipo, número de unidades de uso u otras condiciones, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad.

En todos los casos, el acta de inspección Interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria.

Ante la oposición del usuario para la inspección interna, la EPS dejará constancia del impedimento en el acta correspondiente y procederá al cambio de categoría.



Al respecto, se debe tener en cuenta que las EPS se vinculan con los usuarios a través de contratos de suministro, los cuales constituyen contratos de prestaciones recíprocas; por lo que, no corresponde atribuirle a la EPS facultad sancionadora sobre los usuarios.

En ese sentido, se modifica el Título Cuarto del Reglamento de Calidad (Del Cierre de los Servicios) regulando las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones establecidas para el usuario y eliminando la figura de las sanciones, las cuales no corresponden ser aplicadas en el marco de una relación contractual como es la que mantienen las EPS y el usuario.

De acuerdo a lo antes señalado, a continuación se detallan las obligaciones cuyo incumplimiento acarrea una consecuencia para el usuario:

INCUMPLIMIENTOS	PENALIDADES
(i) Incumplir el pago de dos (2) facturaciones mensuales vencidas.	Cierre Simple
(ii) Incumplir el pago de una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.	
(i) Rehabilitar el servicio cerrado con cierre simple.	Cierre Drástico
(ii) No permitir a la EPS el cierre simple del servicio, por dos veces consecutivas en un periodo de doce (12) meses.	
(iii) Cuando se haya realizado el cierre del servicio señalado en el numeral (iii) del literal a) del artículo 113 (cierre por no permitir la instalación, cambio o reubicación del medidor) y han transcurrido seis (06) meses sin que el usuario solicite la reapertura del servicio.	
(i) Incumplir el pago de dos (2) facturaciones mensuales vencidas.	Cierre del servicio de Alcantarillado para usuarios con fuente de agua propia
(ii) Incumplir el pago de una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio.	
(iii) No permitir la lectura del medidor instalado en la fuente de agua.	
(iv) Cuando la EPS verifique que se ha rehabilitado el servicio cerrado.	
(i) Se verifique instalaciones no autorizadas por la EPS destinadas a burlar el consumo de una conexión domiciliar, por segunda vez.	Levantamiento de la Conexión
(ii) No solicitar la rehabilitación del servicio, transcurridos doce (12) meses de haberse efectuado el cierre drástico.	
(iii) Se verifique la reapertura indebida del servicio, realizada con cierre drástico.	
(iv) Para el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1 de la Ley N° 29128, no solicitar la rehabilitación del servicio, transcurridos seis (6) meses de haberse efectuado el cierre del servicio a que se refiere el artículo 136 del presente reglamento.	
(v) Venta de agua potable	
(vi) Cuando el Titular de la Conexión, transcurrido dos (2) años de realizado el cierre temporal, no haya solicitado la reapertura del servicio, conforme lo señalado en el artículo 114.1 del presente Reglamento.	



Para el caso, en que se verifique que la conexión ilegal abastece a unidades de uso de las categorías Social, Doméstica y Estatal, el volumen a recuperar será calculado sobre la base de la asignación de consumo correspondiente.

En caso se verifique unidades de uso de las categorías Comercial y Otros e Industrial, los volúmenes a recuperar serán de 40 m³ y 80 m³, respectivamente. Estos volúmenes han sido calculados a partir de los valores medios de las asignaciones de consumo de estas categorías en las distintas EPS. La justificación del establecimiento de volúmenes específicos en estos casos, radica en que estas categorías presentan mayor nivel de incidencia en el uso indebido de los servicios, por lo cual es necesario desincentivar dicha conducta a través de una mejor aproximación de sus consumos, sin que ello afecte el acceso formal a los servicios de saneamiento.

Cabe indicar que, en caso no se permita el ingreso al predio, a efectos de verificar el tipo y número de unidades de uso existentes, la EPS deberá dejar constancia de tal hecho en el acta correspondiente, procediendo a facturar el recupero de acuerdo a lo que se verifique en la inspección externa.

Finalmente, el pago total de la deuda generada constituirá requisito de acceso a los servicios de saneamiento, salvo que la EPS otorgue facilidades de pago.

2.13 Entrega del comprobante de pago

El artículo 110 del Reglamento de Calidad establece que el comprobante de pago debe ser entregado al Titular de la Conexión en su domicilio, con una anticipación no menor a diez días antes de la fecha de vencimiento.

Con relación a esto último, se verifica que en la actualidad existen otros medios alternativos de entrega del comprobante de pago, como es el caso del correo electrónico; no obstante, dicho medio no se encuentra contemplado en el Reglamento de Calidad. En ese sentido, se propone incorporar la posibilidad que la entrega del comprobante de pago también se efectúe a través de medios electrónicos.

Debido que se trata de una nueva forma de entrega, es importante establecer condiciones mínimas para que se entienda válidamente realizada. Para dicho efecto, la EPS deberá contar previamente con la aceptación expresa del titular de la conexión, siendo responsabilidad de la EPS acreditar el envío del comprobante de pago al correo electrónico del titular de la conexión y su recepción, a través de la confirmación de entrega.

2.14 Modificación del Título IV “Del Cierre de los Servicios”

El Reglamento de Calidad establece un régimen de sanciones e infracciones aplicables a los usuarios, facultando a las EPS a sancionar a dichos usuarios en caso que incurran en las infracciones tipificadas en el referido reglamento.



III. ANALISIS COSTO BENEFICIO

La propuesta de modificación al Reglamento de Calidad busca mejorar la normativa vinculada a la prestación de los servicios de saneamiento, en aspectos tales como: facilitar el acceso a los servicios, optimizar la focalización de los subsidios cruzados, mejorar la atención al cliente, entre otros. Esta propuesta refleja una evaluación ex post de la norma correspondiente, en el sentido que su análisis ha incorporado la casuística en el cumplimiento del Reglamento de Calidad en los últimos años.

En ese sentido, la propuesta genera beneficios netos tanto para los usuarios como a las EPS en los siguientes términos:

- Para los usuarios de los servicios de saneamiento: se busca mayor celeridad para acceder a los servicios de saneamiento, a través de la eliminación de requisitos que limiten el acceso para el caso de predios que no se encuentren inscritos en Registros Públicos. Asimismo, busca mejorar la focalización de los subsidios cruzados con una actualización efectiva de la clasificación de las unidades de uso, en el sentido que la tarifa social solo debe estar dirigida a aquellos usuarios que desarrollen programas o actividades de servicio social.

Adicionalmente, se desarrollan aspectos referidos al Libro de Observaciones de Usuarios con la finalidad de mejorar la atención brindada al usuario por las EPS. Igualmente, se propone un medio alternativo de entrega de comprobantes de pago al titular de la conexión.

- Para las EPS, se busca contribuir con su sostenibilidad económica-financiera, a través de un mecanismo que le permita a la EPS recuperar de manera efectiva los costos incurridos por el uso ilegal de los servicios. Asimismo, con la inclusión obligatoria de la póliza de seguros en los PMO antes eventuales daños, se permitirá que la EPS no utilice recursos propios.



