

Que, el artículo 5° del Reglamento General de la SUNASS, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, establece el Principio de Transparencia en virtud del cual las decisiones de la SUNASS serán debidamente motivadas y las decisiones normativas y/o reguladoras serán prepublicadas para recibir opiniones de los administrados;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20° del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y el artículo 14° del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

El Consejo Directivo en Sesión N° 09 -2011,

**HA RESUELTO:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el proyecto de Resolución de Consejo Directivo que contiene la propuesta de modificación del "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", su correspondiente Exposición de Motivos, y disponer su publicación en la página web de la SUNASS ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)).

**Artículo 2°.-** Otorgar a los interesados un plazo de quince (15) días calendario contados desde el día siguiente de la fecha de la publicación de la presente resolución, para que presenten sus comentarios sobre el proyecto de Resolución de Consejo Directivo y su Exposición de Motivos señalados en el artículo anterior, en el local de la SUNASS ubicado en Av. Bernardo Monteagudo N° 210 - 216, Magdalena del Mar, o por vía electrónica a [gpn@sunass.gob.pe](mailto:gpn@sunass.gob.pe).

**Artículo 3°.-** Encargar a la Gerencia de Políticas y Normas de la SUNASS, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten.

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

Regístrese y publíquese.

JOSÉ EDUARDO SALAZAR BARRANTES  
Presidente del Consejo Directivo

652843-2

## **Disponen publicación del proyecto de Resolución de Consejo Directivo que contiene la propuesta de modificación del "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento" en la página web de la SUNASS**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 023-2011-SUNASS-CD**

Lima, 13 de junio de 2011

**VISTO:**

El Informe N° 017-2011-SUNASS/100 presentado por la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la propuesta de modificación del "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS, y su correspondiente Exposición de Motivos;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 3.1° de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos-, señala que los Organismos Reguladores ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

**N° -2011-SUNASS-CD**

Lima,

VISTO:

El Informe N° -----2011/SUNASS-100 presentado por la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la evaluación de los comentarios recibidos sobre el proyecto de modificación al "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS y su correspondiente Exposición de Motivos, proyecto cuya publicación fue aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 023-2011-SUNASS-CD;



CONSIDERANDO:

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

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

Que, de acuerdo al artículo 3° de la Ley 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, en adelante la Ley, los servicios de saneamiento son servicios de necesidad y utilidad pública y de preferente interés nacional, cuya finalidad es proteger la salud de la población y el ambiente;

Que, el procedimiento actual de acceso a los servicios de saneamiento se divide en dos fases, una primera seguida por el administrado frente a la EPS y una segunda frente a la Municipalidad, a efectos de solicitar los permisos necesarios;

Que, a fin de agilizar la atención de las solicitudes de acceso y disminuir los costos de transacción del procedimiento, se ha considerado necesario

simplificar el procedimiento correspondiente de tal manera que el administrado deba seguir solo un procedimiento ante la EPS, el mismo que involucra la presentación por única vez de los requisitos y pagos del caso;

Que, con el propósito de realizar las modificaciones mencionadas al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, la SUNASS aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N° 023-2011-SUNASS-CD la publicación del proyecto de norma que lo modifica, otorgándose quince (15) días calendario posteriores a la publicación del proyecto de norma, para recibir los comentarios de los interesados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23° del Reglamento de la SUNASS;

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

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

HA RESUELTO:

Artículo 1º.- Modificar los artículos 13º, 17º, 20º, 21º y 22º del "Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS, en los siguientes términos:

#### **"Artículo 13º.- Información al Solicitante**

En el momento en que el Solicitante presenta su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS deberá entregarle un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración, lo establecido en la normativa de tarifas relativa a los servicios colaterales.

Adicionalmente, deberá informar sobre los montos a pagar por concepto de tasas por servicios administrativos correspondientes a la autorización municipal y sobre el plazo que la EPS tiene para determinar la factibilidad del servicio."

#### **"Artículo 17º.- Contenido mínimo del informe de factibilidad del servicio**

El informe de factibilidad del servicio deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

(...)

8. Fotografías de las áreas de dominio público donde se ejecutarán las obras que sean necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria.

9. Otros aspectos que considere la EPS."



### **"Artículo 20º.- Vigencia de la factibilidad**

La vigencia de la factibilidad del servicio será de seis (6) meses contados a partir de la notificación al Solicitante. Cumplido este plazo sin que el Solicitante devuelva el contrato de prestación de servicios debidamente suscrito, el procedimiento se considerará finalizado.

El Solicitante deberá presentar el contrato e informar de:

- a) La fecha y número de comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria o la aceptación de la modalidad de pago propuesta por la EPS conforme el artículo 16º inciso C.
- b) La fecha y número de comprobante de pago por el importe equivalente a la tasa que corresponda abonar a la municipalidad."

### **"Artículo 21º.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria**

Una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento, debidamente suscrito por el Solicitante, dentro del plazo establecido en la presente norma, y cumplidos los requisitos del artículo 20º, la EPS tendrá un plazo máximo de cinco (05) días hábiles para iniciar los trámites municipales respectivos. Una vez obtenidas las autorizaciones, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para instalar la conexión domiciliaria solicitada.

En el caso que, existiendo factibilidad del servicio y habiéndose cumplido con lo establecido en el artículo 20º de la presente norma, la EPS no iniciara los trámites municipales respectivos o no instalará la conexión domiciliaria solicitada en los plazos establecidos, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

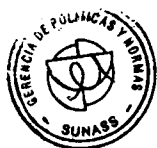
(...)."

### **"Artículo 22º.- Trámites ante la Municipalidad**

Todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión solicitada, será realizado por la EPS.

En los casos en que se requiera realizar obras que no estén directamente relacionadas con la instalación de la conexión, los trámites deberán ser realizados por la EPS y los costos no podrán ser trasladados al Solicitante."

Artículo 2º.- Aprobar la Exposición de Motivos de las modificaciones al "Reglamento de Calidad en la Prestación de Servicios de Saneamiento" dispuestas por los artículos precedentes y disponer su publicación en la página web de la EPS.



Artículo 3º.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

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

Regístrese, publíquese y cúmplase

**José Eduardo SALAZAR BARRANTES**  
**Presidente del Consejo Directivo**



## **EXPOSICION DE MOTIVOS**

### **I. Antecedentes.-**

- 1.1 El Consejo Nacional de la Competitividad ha venido coordinando con algunas entidades públicas y privadas, medidas que beneficien la actividad empresarial, las mismas que luego son consideradas en el Ranking Doing Business que elabora, todos los años, la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial.
- 1.2 El Ranking del Doing Business, es un estudio de benchmarking en 155 países, focalizado en diez indicadores. Este ranking mide las acciones que toma un Estado para atraer y facilitar las inversiones en su país. Dentro de las principales ventajas competitivas según los pilares del ranking se encuentran: obtención de crédito, protección a los inversionistas y registro de propiedades; sin embargo, dentro de las principales desventajas están: cierre de una empresa, manejo de permisos de edificación y cumplimiento de contratos.
- 1.3 El indicador de manejo de permisos de edificación se elabora tomando en consideración el marco normativo y la percepción de los ciudadanos; en la actualidad el Perú ocupa el puesto 97 sobre 183 economías. Este indicador analiza la totalidad de los trámites que debe realizar una empresa del sector industrial para construir un almacén; en total son diecinueve (19) procedimientos que debe seguir un administrado, siendo el procedimiento de solicitud de acceso a los servicios de saneamiento uno de éstos.
- 1.4 La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento –SUNASS- y la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Competitividad ha venido trabajando la modificación al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, en el tema: acceso al servicio.
- 1.5 El Consejo Nacional de la Competitividad alcanzó la propuesta normativa de modificación del procedimiento de conexión del servicio de agua potable y alcantarillado. Durante los meses de febrero y marzo de 2011, las Gerencias de Supervisión y Fiscalización y de Políticas y Normas llevaron a cabo diversas reuniones de trabajo con la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de la Competitividad, con el fin de plantear el diagnóstico encontrado y la propuesta normativa.



### **II. Base Legal.-**

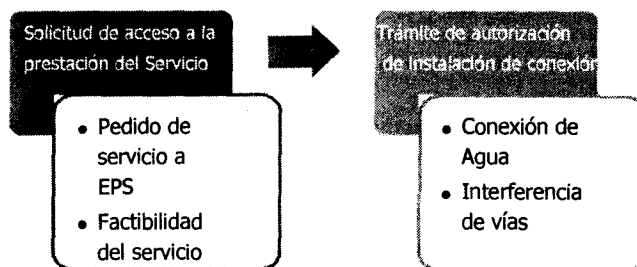
- 2.1. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos – Ley N° 27332 y modificatorias.
- 2.2. Ley General de Servicios de Saneamiento – Ley N° 26338 y modificatorias.
- 2.3. Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento – Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA y modificatorias.
- 2.4. Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Decreto Supremo N° 017-2001-PCM.
- 2.5 Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- 2.6 Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento – Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y modificatorias.
- 2.7 Decreto Legislativo N° 1014, Decreto Legislativo que establece medidas para propiciar la inversión en materia de servicios públicos y obras públicas de infraestructura.

2.8 Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad de Santiago de Surco (Lima) aprobado por Ordenanza Municipal N° 70-MSS y modificatorias; de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera (Trujillo) aprobado por Ordenanza Municipal N° 018-2008-MDVLH; y de la Municipalidad de Las Lomas (Piura) aprobado por Ordenanza Municipal N° 004-2008-MDLL

### **III. Análisis.-**

#### **III.1. Sobre el procedimiento de acceso a la prestación de los servicios de saneamiento:**

Conforme las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calidad (Título 2: Calidad en el acceso a los servicios de saneamiento; Capítulo 2: Procedimiento de acceso), el procedimiento de acceso a la prestación de los servicios de saneamiento se divide en dos fases: (i) la primera fase consiste en la presentación de la solicitud de acceso a la prestación del servicio, la misma que es seguida por el administrado ante la EPS, y (ii) la segunda fase que consiste en el trámite de autorización de instalación de la conexión domiciliar y que es seguida por el administrado ante la Municipalidad respectiva (procedimiento de instalación de conexión domiciliar de servicios públicos).



**Fig. 1:** Procedimiento de acceso a la prestación de los servicios de Saneamiento, seguido ante EPS.

Respecto de la solicitud de acceso a la prestación del servicio, el ciudadano inicia el procedimiento ante la EPS con la presentación de la documentación que exige la normativa, por su parte la EPS se encargará de formar un expediente, a efectos de que el área técnica emita un informe denominado "Informe de Factibilidad del Servicio", el mismo que determina el cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas que permiten dotar de los servicios solicitados, asimismo acompaña la valorización de la obra según las tarifas por servicios colaterales y una anotación de los permisos municipales requeridos<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Para mayor desarrollo, señalamos parte del marco normativo establecido en el Reglamento de Calidad:

Artículo 12.- Presentación de la solicitud de acceso a los servicios

#### 12.1 Solicitud

La solicitud de acceso a los servicios de saneamiento debe presentarse conforme al Anexo 1 de la presente norma, que será entregado por la EPS en forma gratuita y mediante esta solicitud, el Solicitante manifiesta su intención de acceder a los servicios de saneamiento a través de una Conexión Domiciliar de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario, asumiendo las responsabilidades y compromisos que correspondan.

#### 12.2 Documentos complementarios

El Solicitante presentará su solicitud previo pago del servicio colateral correspondiente a "Estudios de Factibilidad", y deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación:

- i. Documentos que acrediten la propiedad o posesión de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la presente norma.
- ii. Copia simple del documento de identidad del Solicitante o los documentos que acrediten la representación de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la presente norma.

**Resolución de Consejo Directivo N° 023-2011-SUNASS-CD**  
**Aprueba publicar el Proyecto de Resolución que modifica el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento**

---

De otro lado, el trámite de autorización de la conexión domiciliaria, también conocido como el procedimiento de instalación de conexión domiciliaria<sup>2</sup>, implica el trámite que el administrado debe

---

iii. Plano de ubicación o croquis del predio.

iv. En caso de conjuntos habitacionales, locales industriales, mercados y otras unidades de uso de gran consumo, deberán anexas planos de las instalaciones sanitarias internas de agua potable y alcantarillado sanitario, que garanticen el adecuado uso del servicio.

(...)

**Artículo 13.- Información al Solicitante**

En el momento en que el Solicitante presenta su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS deberá entregarle un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración, lo establecido en la normativa de tarifas relativa a los servicios colaterales; y a la vez le informará sobre el plazo que la EPS tiene para determinar la factibilidad del servicio.

**Artículo 14.- Factibilidad del servicio**

La factibilidad del servicio es la determinación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas que permiten dotar del servicio solicitado, y se plasmará en el "Informe de Factibilidad del Servicio".

**Artículo 15.- Plazo para determinar la factibilidad del servicio**

Una vez aceptada la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para determinar la factibilidad del servicio, salvo situaciones justificadas técnicamente por la EPS.

Transcurrido dicho plazo, la EPS puede denegar solicitudes de acceso, por motivos de carácter técnico o administrativo debidamente sustentados. La comunicación al Solicitante deberá acompañarse con copia del informe negativo de factibilidad.

Cumplido el plazo para determinar la factibilidad del servicio sin que la EPS emita pronunciamiento, el Solicitante podrá considerar denegada su solicitud, teniendo la facultad de presentar su "solicitud de atención de problema de alcance particular" contemplada en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

**Artículo 16.- Información sobre el resultado de la factibilidad del servicio**

a) En la solicitud de acceso (Anexo 1), el Solicitante deberá indicar un domicilio para comunicaciones, ubicado dentro del área urbana de la localidad donde se presenta la solicitud.

b) La comunicación sobre la factibilidad del servicio deberá realizarse en forma personal al Solicitante, pudiendo la EPS citarlo a las oficinas de la EPS o comunicárselo en el domicilio señalado en el artículo precedente, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles de presentada la solicitud.

c) En caso de factibilidad positiva, en la comunicación deberá anexarse el informe de factibilidad del servicio y el contrato de prestación de los servicios de saneamiento, consignando el costo total de la instalación de la Conexión Domiciliaria solicitada así como las posibles modalidades de pago.

d) En caso de negativa de factibilidad del servicio, el procedimiento quedará concluido. En caso de disconformidad, el Solicitante podrá seguir el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento vigente.

**Artículo 17.- Contenido Mínimo del informe de factibilidad del servicio**

El informe de factibilidad del servicio deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

1. La identificación del Solicitante y de la EPS.

2. La dirección y todos los datos del predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.

3. La tarifa que corresponda de acuerdo con la estructura tarifaria vigente, debidamente sustentada sobre la base de la factibilidad técnica, así como la modalidad de facturación. Dicha tarifa podrá variar, según lo aprobado por la SUNASS.

4. El tipo y número de unidades de uso existentes en el predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.

5. La forma de pago de la conexión domiciliaria solicitada conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

6. Periodicidad con que se facturará por los servicios prestados, fecha de vencimiento de los recibos, información sobre el cobro de intereses moratorios.

7. El resultado del análisis de la factibilidad. De ser negativa, deberá incluir las razones.

8. Otros aspectos que considere la EPS.

(...)

**Artículo 20.- Vigencia de la factibilidad**

La vigencia de la factibilidad del servicio será de seis (6) meses contados a partir de la notificación al Solicitante. Cumplido este plazo sin que el Solicitante devuelva el contrato de prestación de servicios debidamente suscrito, el procedimiento se considerará finalizado.

Junto con el contrato, el Solicitante deberá presentar los siguientes documentos:

a) Comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria o la aceptación de la modalidad de pago propuesta por la EPS conforme al artículo 16 inciso c.

b) Autorización expedida por la Municipalidad correspondiente para la realización de las obras relacionadas directamente con la instalación de la conexión solicitada.

**Artículo 21.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria**

Una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento, debidamente suscrito por el Solicitante, dentro del plazo establecido en la presente norma, y cumplidos los requisitos del artículo 20, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para instalar la conexión domiciliaria solicitada.

En el caso que, existiendo factibilidad del servicio y habiéndose cumplido con lo establecido en el artículo 20 de la presente norma, la EPS no instalara la Conexión Domiciliaria solicitada en el plazo establecido, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento que apruebe la SUNASS.

La EPS podrá negarse a suscribir el contrato mientras no se cumpla con el pago respectivo o se suscriba el correspondiente convenio de financiamiento. En dicha situación, no correrá el plazo para la instalación de la conexión.

<sup>2</sup> De conformidad con la Ley N° 27444 este Procedimiento debe estar normado en el TUPA de las municipalidades.





seguir ante la municipalidad distrital de la jurisdicción donde se ubica el predio, a efectos de realizar los trabajos en la vía pública que le permitan conectar el servicio público de agua y alcantarillado sanitario<sup>3</sup>.

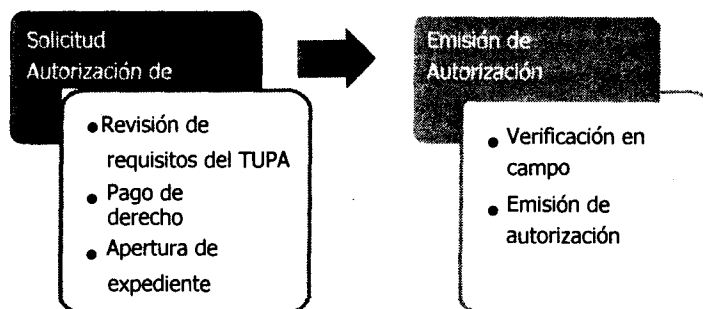


Fig. 2: Procedimiento de instalación de conexión domiciliaria, seguido ante Municipalidad de la jurisdicción.

### III.2. Modificaciones al Reglamento de Calidad

#### 1) Información que debe suministrar la EPS

##### a) Situación Actual

El artículo 13º del Reglamento de Calidad prescribe que en el momento en que el Solicitante presenta su solicitud de acceso a la prestación de los servicios de saneamiento, la EPS deberá entregarle un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración, lo establecido en la normativa de tarifas relativa a los servicios colaterales.

Adicionalmente, deberá informar sobre el plazo que la EPS cuenta para determinar la factibilidad del servicio.

##### b) Identificación del problema

A fin de asegurar el derecho de información que tiene el usuario, adicionalmente, la EPS deberá informar sobre el monto que el usuario deberá pagar por concepto de tasa por servicios administrativos correspondiente a la autorización municipal por instalación de conexiones domiciliarias.

##### c) Solución Propuesta

Por tanto se propone como modificación al artículo 13º del Reglamento de Calidad:

#### **"Artículo 13º.- Información al Solicitante**

<sup>3</sup> Para mayor desarrollo, señalamos el marco normativo establecido en el Reglamento de Calidad:

Artículo 22.- Trámites ante la Municipalidad

Todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión solicitada, será realizado por el Solicitante.

En los casos en que se requiera realizar obras que no estén directamente relacionadas con la instalación de la conexión, los trámites deberán ser realizados por la EPS y los costos no podrán ser trasladados al Solicitante.

Por excepción, en caso de los poseedores informales, la EPS solicitará a la Municipalidad en cuya jurisdicción se encuentran los inmuebles a ser atendidos, la correspondiente autorización para ejecutar las obras.

*En el momento en que el Solicitante presenta su solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, la EPS deberá entregarle un presupuesto aproximado del costo de instalación de la conexión solicitada, tomando en cuenta para su elaboración, lo establecido en la normativa de tarifas relativa a los servicios colaterales.*

*Adicionalmente, deberá informar sobre el monto a pagar por concepto de tasa por servicios administrativos correspondiente a la autorización municipal y sobre el plazo que la EPS tiene para determinar la factibilidad del servicio."*

## **2) Informe de factibilidad del servicio**

### **a) Situación Actual**

La factibilidad del servicio es la determinación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas que permiten dotar del servicio solicitado, la misma que luego es plasmada en el documento llamado "Informe de Factibilidad del Servicio"; el artículo 17° del Reglamento de Calidad señala que el informe de factibilidad del servicio deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

1. La identificación del Solicitante y de la EPS.
2. La dirección y todos los datos del predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
3. La tarifa que corresponda de acuerdo con la estructura tarifaria vigente, debidamente sustentada sobre la base de la factibilidad técnica, así como la modalidad de facturación. Dicha tarifa podrá variar, según lo aprobado por la SUNASS.
4. El tipo y número de unidades de uso existentes en el predio para el que se solicita la conexión domiciliaria.
5. La forma de pago de la conexión domiciliaria solicitada conforme a lo establecido en el presente Reglamento.
6. Periodicidad con que se facturará por los servicios prestados, fecha de vencimiento de los recibos, información sobre el cobro de intereses moratorios.
7. El resultado del análisis de la factibilidad. De ser negativa, deberá incluir las razones.
8. Otros aspectos que considere la EPS.

### **b) Identificación del problema**

En el numeral IV.3.5 del presente documento, se ha propuesto la modificación del artículo 22° del Reglamento de Calidad a fin que la EPS se encargue de tramitar las autorizaciones municipales correspondientes; en este sentido, es necesario hallar los medios para agilizar este procedimiento.

### **c) Solución Propuesta**

Una de las formas para agilizar este procedimiento es que la EPS adjunte, al Informe de Factibilidad del Servicio, las fotografías de las calles y/o avenidas donde se realizarán las obras de instalación de la conexión, de esta forma el Municipio podrá verificar sin mayor trámite la ubicación, área o entorno geográfico donde exactamente se realizara la obra para la conexión domiciliaria, evitando una supervisión in situ a fin de dar la autorización y asimismo servirá para corroborar si la EPS dejó dichas vías en condiciones adecuadas.

Asimismo, se debe precisar que la toma fotográfica por parte de la EPS no implicará un mayor costo en horas hombres para dicha Entidad, toda vez que ésta, ante una solicitud de acceso al servicio, siempre debe efectuar una visita de campo al lugar donde se instalará la conexión<sup>4</sup>, pudiendo valerse de dicha inspección a fin de efectuar las tomas fotográficas.

En este sentido, se propone como modificación al artículo 17° del Reglamento de Calidad:

---

<sup>4</sup> Dicha inspección es a fin de verificar la factibilidad del servicio debiendo corroborar el metrado, distancia corta o larga ubicación de caja de conexión, presión de la zona, por lo que siempre resulta necesaria.

**"Artículo 17º.- Contenido mínimo del informe de factibilidad del servicio**

*El informe de factibilidad del servicio deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:*

(...)

*8. Fotografías de las áreas de dominio público donde se ejecutarán las obras que sean necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria.*

*9. Otros aspectos que considere la EPS."*

**3) Instalación de la conexión: plazo**

**a) Situación Actual**

El procedimiento actual de acceso a la prestación de los servicios de saneamiento se divide en dos fases, una primera fase seguida por el administrado frente a la EPS y una segunda fase que sigue, el administrado, frente a la Municipalidad.

A su vez el artículo 21º del Reglamento de Calidad establece lo siguiente:

"Artículo 21.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria

Una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento, debidamente suscrito por el Solicitante, dentro del plazo establecido en la presente norma, y cumplidos los requisitos del artículo 20, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para instalar la conexión domiciliaria solicitada.

En el caso que, existiendo factibilidad del servicio y habiéndose cumplido con lo establecido en el artículo 20 de la presente norma, la EPS no instalara la Conexión Domiciliaria solicitada en el plazo establecido, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en la normativa sobre reclamos de usuarios de servicios de saneamiento que apruebe la SUNASS".

**b) Identificación del problema**

Conforme al numeral IV.3.5 del presente documento, se propone la modificación del artículo 22º del Reglamento de Calidad a fin que la EPS se encargue de realizar todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión domiciliaria.

En este sentido, resulta conveniente modificar, y establecer, en el artículo 21º, desde cuando se computa, y el plazo máximo con el que cuenta la EPS para iniciar los trámites municipales correspondientes.

**c) Solución Propuesta**

Se propone como solución que una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento suscrito por el solicitante, y cumplido los pagos respectivos, se otorgue el plazo de 5 días hábiles a las EPS para que inicie el trámite de autorización municipal respectivo.

En primer lugar señalamos que primero es la suscripción del contrato y después el trámite de autorización municipal, tomando en consideración la importancia que el usuario cuente con el acuerdo de voluntades de la prestación del servicio sin mayor demora y que el trámite de autorización municipal es un procedimiento donde el municipio, como regla general, no puede



rechazar la solicitud de autorización, de conformidad con el Decreto legislativo N° 1014<sup>5</sup>, en donde se señala que se debe restringir o limitar la obra de instalación únicamente en casos excepcionales. En segundo lugar, señalamos que se otorga el plazo máximo de 5 días, considerándose que en dicho plazo la EPS se encuentra únicamente encargada de armar la solicitud al municipio agrupando los requisitos señalados en el respectivo TUPA (que resultan pocos y no complejos<sup>6</sup>) y presentarlo en la mesa de partes de dicho municipio, y ante ello el plazo de 1 a 5 días resulta razonable a fin que las EPS pueda iniciar el correspondiente trámite. Asimismo para dicho plazo se ha considerado la distancia que puede haber entre la EPS con los distintos Municipios en el interior del país y la sobre carga de la bandeja de salida de los documentos físicos a enviar. Por otro lado, en referencia a SEDAPAL, tomando en cuenta la considerable solicitudes de autorización municipal que puedan tener en el día, la referida EPS no ha señalado inconveniente alguno para cumplir dicha labor<sup>7</sup> indicando que para el envío de documentación cuenta con un servicio de mensajería diversa, por lo que se concluye que ésta se encuentra en posibilidades de gestionar dicho trámite en el plazo señalado.

Por tanto se propone como modificación al artículo 21° del Reglamento de Calidad:

#### **"Artículo 21°.- Plazo para instalar la conexión domiciliaria**

*Una vez presentado el contrato de prestación de servicios de saneamiento, debidamente suscrito por el Solicitante, dentro del plazo establecido en la presente norma, y cumplidos los requisitos del artículo 20°, la EPS tendrá un plazo máximo de cinco (05) días hábiles para iniciar los trámites municipales respectivos. Una vez obtenidas las autorizaciones, la EPS tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para instalar la conexión domiciliaria solicitada.*

*En el caso que, existiendo factibilidad del servicio y habiéndose cumplido con lo establecido en el artículo 20° de la presente norma, la EPS no iniciará los trámites municipales respectivos o no instalará la conexión domiciliaria solicitada en el plazo establecido, el Solicitante podrá iniciar el procedimiento establecido en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.*

*(...)."*

#### **4) Factibilidad del Servicio**

##### **a) Situación Actual**

El artículo 20° del Reglamento de Calidad señala, que la factibilidad del servicio tiene un plazo de vigencia de seis (06) meses, plazo dentro del cual el Solicitante deberá presentar el (i) contrato de suministro, (ii) comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria o la aceptación de la modalidad de pago propuesta por la EPS conforme el artículo 16°

---

5 Decreto Legislativo N° 1014 denominado "Decreto que establece las medidas para propiciar la inversión en materia de servicios públicos y obras públicas de infraestructura" señala en su artículo 6 lo siguiente:

Artículo 6°. Requisitos exigibles para la realización de obras de infraestructura

6.1 Los requisitos exigibles para otorgar la autorización para realizar obras de instalación, ampliación o mantenimiento de la infraestructura para la prestación de los servicios públicos señalados en el Artículo 2 del presente Decreto Legislativo son establecidos por los gobiernos locales, conforme a las leyes sobre la materia.

6.2 Los supuestos a que se refiere el numeral precedente podrán limitar o restringir la realización de tales obras únicamente cuando éstas puedan afectar el desarrollo urbanístico, el patrimonio histórico o cultural de la Nación o el medio ambiente.

6.3 Cuando la autoridad municipal formule observaciones a la solicitud de autorización para la realización de obras, éstas podrán ser subsanadas por el operador del servicio público, no pudiendo formularse observaciones sobre otras materias después de formuladas las primeras.

6.4 Las autoridades locales y regionales deberán respetar los criterios establecidos en esta norma, bajo responsabilidad.

6 Al respecto se ha revisado el TUPA de los Municipios de Santiago de Surco (Lima), Víctor Larco Herrera (Trujillo) y Castilla (Piura) evidenciándose que se exige requisitos sencillos como copia del DNI del solicitante, croquis del predio, informe de factibilidad, requisitos que ya habría reunido la EPS en la solicitud de acceso al servicio.

7 Comunicación de SEDAPAL por Carta N° 744-2011-GG de fecha 25.04.2011 dirigida al Consejo Nacional de Competitividad.



inciso C y, (iii) la autorización expedida por la Municipalidad correspondiente a la autorización de instalación de conexión domiciliaria.

#### **b) Identificación del problema**

Conforme el artículo 40º numeral 40.1.8 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, para el inicio, prosecución o conclusión de un procedimiento, las entidades quedan prohibidas de solicitar a los administrados la presentación de constancias de pago realizado ante la propia entidad por algún trámite; en estos casos, el administrado sólo queda obligado a informar en su escrito el día de pago y el número de constancia de pago, correspondiendo a la administración la verificación inmediata.

Sin embargo, el artículo 20º literal a) del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento señala, que el Solicitante deberá presentar, entre otros, el comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria, por lo que resulta conveniente su adecuación a lo señalado en la Ley N° 27444.

De otro lado, considerando la propuesta de modificación del artículo 22º del Reglamento de Calidad, el Solicitante no deberá presentar la autorización expedida por la municipalidad correspondiente a la autorización de instalación de conexión domiciliaria.

#### **c) Solución Propuesta**

Se propone como solución legal que el artículo 20º prescriba como requisitos que el interesado, además del contrato suscrito, debe informar sobre la fecha y número de comprobante de pago del servicio colateral y además la fecha y número de comprobante de pago de la tasa por autorización municipal. Esto segundo se da, tomando en consideración que la EPS tramitará la autorización municipal, mas no inhibe al solicitante del pago por el monto equivalente a la tasa por dicha autorización municipal. Una vez la EPS reciba dicho monto, se obliga a pagar al Municipio por cuenta del solicitante la tasa que corresponda.

Por tanto se propone como modificación al artículo 20º del Reglamento de Calidad:

#### ***"Artículo 20º.- Vigencia de la factibilidad***

*La vigencia de la factibilidad del servicio será de seis (6) meses contados a partir de la notificación al Solicitante. Cumplido este plazo sin que el Solicitante devuelva el contrato de prestación de servicios debidamente suscrito, el procedimiento se considerará finalizado.*

*El Solicitante deberá presentar el contrato e informar de:*

*a) La fecha y número de comprobante de pago del servicio colateral referido a la instalación de la conexión domiciliaria o la aceptación de la modalidad de pago propuesta por la EPS conforme el artículo 16º inciso C.*

*b) La fecha y número de comprobante de pago por el importe equivalente a la tasa que corresponda abonar a la municipalidad."*



## **5) Trámites ante Municipalidad: Autorización de instalación de conexión domiciliaria e interferencia de vías**

### **a) Situación Actual**

Como hemos visto anteriormente, el procedimiento de acceso a la prestación de los servicios de saneamiento se divide en dos fases: (i) la primera fase consiste en la presentación de la solicitud de acceso a la prestación del servicio, la misma que es seguida por el administrado ante la Empresa Prestadora, y (ii) la segunda fase que consiste en el procedimiento de instalación de conexión domiciliaria y que es seguido ante la municipalidad distrital competente.

Respecto de esta segunda fase, el artículo 22º del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento precisa que es el Solicitante quien debe realizar todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión solicitada; sin embargo, el mismo artículo establece que "en los casos en que se requiera realizar obras que no estén directamente relacionadas con la instalación de la conexión, los trámites deberán ser realizados por la EPS y los costos no podrán ser trasladados al Solicitante". A título de excepción, se ha previsto que "... en caso de los poseedores informales, la EPS solicitará a la Municipalidad en cuya jurisdicción se encuentren los inmuebles a ser atendidos, la correspondiente autorización para ejecutar las obras"

### **b) Identificación del problema**

La EPS se encuentra en mejor posición que el usuario -por su experiencia en el negocio- de cumplir los requisitos que imponga la municipalidad<sup>8</sup>, por lo que resulta necesario que la EPS se encargue, en cualquier caso, de tramitar dicha autorización no debiendo distinguirse en la clase de derecho real (propiedad o posesión informal) que tenga el administrado.

### **c) Solución Propuesta**

La propuesta de modificación normativa está orientada a otorgar a los solicitantes el mismo tratamiento (propietarios y poseedores informales), de tal forma que, sin distinción alguna, sea la EPS quien se encargue de los respectivos trámites municipales.

Cabe precisar que, conforme lo señalado en el artículo 50º de la Ley N° 27444, cuando las entidades (EPS) requieren seguir un procedimiento ante otra entidad (Municipalidad) para obtener un pronunciamiento determinado (autorización) pero no en uso de potestades de imperio, queda sujeto al rol de administrado común, bajo los mismos derechos y deberes de los administrados propios del derecho común. No estando en ningún caso, en el supuesto de rol de autoridad administrativa, ni de las relaciones de colaboración entre entidades públicas.

Asimismo se precisa que con esta solución legal, los administrados y las EPS contarán con una disminución en sus costos de transacción (costos de contratar) lográndose los beneficios siguientes:

Por parte del administrado:

- Eliminación del tiempo que ocuparía en conocer los requisitos que exige el Municipio Distrital o Metropolitano (en el caso de áreas de su jurisdicción) para la autorización municipal de ejecución de obra para la instalación de conexión domiciliaria.
- Eliminación del tiempo que ocuparía en presentar la solicitud de autorización al Municipio Distrital o Metropolitano, hacer el seguimiento respectivo, subsanar deficiencias y recojo de respuesta y diligenciarlo a la EPS.

---

<sup>8</sup> Conforme el artículo 7º del Decreto Legislativo N° 1014, los gobiernos locales deben establecer medidas de coordinación con los operadores de los servicios públicos a fin de calendarizar y tomar medidas necesarias para la realización de las obras vinculadas al desarrollo de la infraestructura de tales servicios públicos.

**Resolución de Consejo Directivo N° 023-2011-SUNASS-CD**  
**Aprueba publicar el Proyecto de Resolución que modifica el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento**

---

Por parte de la EPS:

- Disminución del tiempo en que se desarrolla el procedimiento de solicitud de acceso al servicio, puesto que la EPS cuenta con más experiencia que el administrado en el trámite municipal a llevarse a cabo.

Por tanto, se propone como modificación al artículo 22º del Reglamento de Calidad:

***"Artículo 22º.- Trámites ante la Municipalidad***

*Todo trámite ante la municipalidad de la jurisdicción donde se ubica el predio, necesario para la ejecución de las obras requeridas para la instalación de la conexión solicitada, será realizado por la EPS.*

*En los casos en que se requiera realizar obras que no estén directamente relacionadas con la instalación de la conexión, los trámites deberán ser realizados por la EPS y los costos no podrán ser trasladados al Solicitante."*

**IV. Impacto Regulatorio.-**

La presente propuesta contiene los impactos regulatorios siguientes:

1. Por el lado de la demanda, los administrados tendrán un procedimiento más simplificado y expeditivo por el cual puedan acceder a los servicios, teniendo un menor costo en tiempo. Del mismo modo el Sector Industrial verificará la mayor simplicidad del trámite a efectuar a fin de aperturar un negocio que debe contar con el servicio respectivo, atenuándose de este modo sus horas hombres en gestionar el procedimiento, siendo esto un factor importante a fin de atraer inversiones.
2. Por el lado de la oferta, las EPS verificaran que el procedimiento de acceso al servicio resultara menos burocrático y será más eficiente la instalación del servicio, obteniendo de este modo una muestra de eficacia frente a sus clientes o futuros clientes.

