

**REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES Y
ESCALA DE MULTAS APLICABLE A LAS EMPRESAS
PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y
SU EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 036 -2004-SUNASS-CD**

Lima, 02 de diciembre de 2004

VISTOS:

El "Proyecto de Reglamento de Infracciones y Sanciones y Escala de Multas aplicable a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento" y su exposición de motivos denominada "Propuesta Normativa para consolidar la función fiscalizadora y sancionadora de la SUNASS";

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3° literal c) de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos -Ley N° 27332 modificada por la Ley N° 27631- faculta a la SUNASS a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos que regulen los procedimientos a su cargo, a tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, técnicas y disposiciones dictadas por ellos, así como a aprobar su escala de sanciones;

Que, en el mismo sentido, el artículo 21° literal b) del Reglamento General de la SUNASS -aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM- faculta a esta Superintendencia a dictar, en ejercicio de su función normativa, el reglamento de infracciones y sanciones;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2° literal a) del Decreto Supremo N° 032-2001-PCM -que precisa los alcances de la Ley N° 27332- y el artículo 23° del Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, a fin de recibir comentarios de los interesados mediante Resolución de Consejo Directivo N° 065-2002-SUNASS-CD -publicada el 14 de diciembre de 2002- se aprobó y dispuso la publicación del "Proyecto de Reglamento de Infracciones y Sanciones" y su exposición de motivos;

Que, evaluados los comentarios recibidos, corresponde aprobar el texto definitivo del "Reglamento de Infracciones y Sanciones y Escala de Multas aplicable a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento";

Que, es necesario otorgar a las empresas prestadoras un plazo prudencial para que adopten las medidas que consideren pertinentes;

El Consejo Directivo en sesión del 15 de noviembre de 2004;

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Aprobar el "Reglamento de Infracciones y Sanciones y Escala de Multas aplicable a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento".

Artículo 2°.- Disponer que el "Reglamento de Infracciones y Sanciones y Escala de Multas aplicable a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento" entre en vigencia el 1° de enero de 2005.

Artículo 3°.- Disponer la publicación del "Reglamento de Infracciones y Sanciones y Escala de Multas aplicable a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento" y su exposición de motivos en el diario oficial "El Peruano" y en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Regístrese, publíquese y cúmplase.

SERGIO SALINAS RIVAS
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

ÍNDICE

A. RESUMEN EJECUTIVO

B. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. INTRODUCCIÓN

II. DIAGNÓSTICO

II. COMPETENCIA DE LA SUNASS PARA TIPIFICAR INFRACCIONES Y ESTABLECER LA ESCALA DE SANCIONES APLICABLE

- 3.1. Antecedentes
- 3.2. Competencia de la SUNASS para tipificar infracciones
- 3.3. Competencia de la SUNASS para aprobar una escala de sanciones.

III. EL REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES PROPUESTO

- 4.1. Tipificación y calificación de las infracciones
- 4.2. Tipos de sanciones
- 4.3. Escala de sanciones
- 4.4. Criterios para la determinación de las sanciones
- 4.5. El principio de la verdad material y las facultades de investigación de la SUNASS.
- 4.6. Pleno respeto al principio del debido procedimiento.
- 4.7. La aplicación de medidas cautelares y correctivas.
- 4.8. El principio de razonabilidad y la aplicación del criterio costo/beneficio.
- 4.9. De las instancias de actuación y de los órganos especializados.

IV. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA

- 5.1 Principales comentarios generales sobre el proyecto
- 5.2 Principales comentarios específicos sobre el proyecto

V. EL IMPACTO ESPERADO

VI. CONSIDERACIONES ACERCA DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

C. REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

(RESUMEN EJECUTIVO)

I. REGULACION E INCENTIVOS

La regulación de los servicios públicos prestados en condiciones de monopolio natural consiste esencialmente en generar -en la medida de lo posible- condiciones semejantes a las de un mercado en competencia. Ello debería implicar, en cada caso, la creación de un sistema de incentivos y desincentivos que propicie entre los operadores una gestión empresarial eficiente y una conducta diligente y responsable hacia los usuarios.

En tal sentido, precisamente dado que no puede haber competencia en el mercado de los servicios de saneamiento, resulta indispensable que el organismo regulador establezca condiciones y mecanismos que propicien la mejora de la cobertura del servicio y una gestión eficiente en las empresas prestadoras y, por otro lado, desaliente el incumplimiento de las obligaciones hacia los usuarios. Uno de los mecanismos para lograr este fin es un sistema de penalidades aplicable a los operadores que incumplan con las normas establecidas y compromisos asumidos.

II. FACULTADES PARA TIPIFICAR INFRACCIONES Y ESTABLECER LA ESCALA DE SANCIONES APLICABLES A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

La dación de la Ley N° 27631, a principios del año 2002, que amplía los alcances de la función normativa de los organismos reguladores de los servicios públicos, establecida por la Ley N° 27332, hace posible que la SUNASS pueda tipificar las infracciones aplicables a las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento por el incumplimiento de obligaciones derivadas de las normas vigentes y sus demás compromisos, así como establecer su escala de sanciones.

III. CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DEL REGLAMENTO

El Reglamento ha seleccionado como infracciones sancionables aquellas obligaciones que resultan de mayor relevancia para el usuario y para el sistema de regulación en su conjunto. Se han tipificado 51 infracciones y se ha establecido una escala de multas cuya aplicación tomará en consideración el número de usuarios afectados por la infracción.

Al optarse por este enfoque, se ha considerado, principalmente, que las multas deben ser proporcionales a la magnitud del daño causado, no debiendo ser mayores que una cierta proporción de los ingresos de las empresas prestadoras.

El Reglamento considera que, para determinar la sanción, debe tomarse también en cuenta el beneficio obtenido por la empresa prestadora como consecuencia de la infracción, la relación entre la conducta de la empresa prestadora y el daño causado, además de la intencionalidad, su conducta procesal, y la reincidencia en la infracción.

Puede apreciarse que el objetivo de la norma es inducir a un comportamiento cada vez más diligente y responsable de los operadores del servicio, y no simplemente aplicar a las empresas prestadoras un determinado esquema de multas. En tal sentido, los aspectos de procedimiento han sido cuidadosamente diseñados a fin de asegurar equidad, predictibilidad y transparencia.

El procedimiento se compone de dos etapas: Investigación y decisión. La **etapa de Investigación** tiene como objetivo realizar el conjunto de actos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de la infracción. Dentro de dicha etapa se notifica a la empresa presuntamente infractora del inicio del procedimiento, se reciben sus descargos y se realizan averiguaciones.

En la **etapa de decisión**, la Gerencia General determina la imposición de una sanción y, de ser el caso, medidas correctivas, o el archivamiento del caso de no haberse acreditado la infracción. Durante el desarrollo de esta etapa, la Gerencia General puede disponer la actuación de medios probatorios adicionales. De considerarlo necesario, también puede otorgar el uso de la palabra a la empresa prestadora para resolver.

Cabe resaltar aspectos relevantes de la norma, como son:

- (i) La utilización de criterios costo/beneficio por parte del organismo regulador para garantizar que el procedimiento se inicie sólo en los casos que representen mayor relevancia para los usuarios y el sistema de regulación en su conjunto, pudiéndose optar por mecanismos alternativos como la emisión de requerimientos de cumplimiento, la acumulación de casos para una acción integral posterior, etc., lo que da flexibilidad y razonabilidad al procedimiento.
- (ii) La amplia facultad de la SUNASS para disponer medidas cautelares durante el procedimiento e incluso antes de su inicio, así como la adopción de medidas correctivas definitivas, orientadas a la cesación de los daños y consecuencias derivadas de la infracción evidenciada.
- (iii) La inclusión de garantías procesales que aseguran el pleno ejercicio del derecho de defensa de la empresa prestadora, que está facultada para presentar en el transcurso del procedimiento, las pruebas y descargos que estime conveniente. El procedimiento es resuelto en primera instancia por la Gerencia General. La empresa prestadora podrá presentar recursos de reconsideración o de apelación que serán resueltos por la Gerencia General o el Consejo Directivo, respectivamente.

IV. IMPACTO ESPERADO

Al tiempo de fortalecer la facultad fiscalizadora y sancionadora de la SUNASS, se espera que la aplicación del Reglamento de Infracciones y Sanciones y la escala de multas desincentive el incumplimiento de las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento, así como de los mandatos y disposiciones emitidos por la SUNASS, y demás obligaciones de las empresas prestadoras.

El impacto de la aplicación de la norma sobre un determinado agente depende de una serie de factores como la propia actitud que éste adopte frente a la medida dispuesta. En este caso, puede decirse que la aplicación del Reglamento de Infracciones y Sanciones y escala de multas, no tiene por principal objetivo imponer multas que afecten de manera significativa las finanzas de las empresas, sino propiciar conductas diligentes, que originen que la comisión de infracciones que afecten a los usuarios sea cada vez menor.

(EXPOSICIÓN DE MOTIVOS)

I. INTRODUCCIÓN

Incentivos y desincentivos: la manera de inducir el comportamiento deseado

La regulación de los servicios públicos prestados en condiciones monopólicas consiste esencialmente en generar -en la medida de lo posible- condiciones semejantes a las de un mercado en competencia. Ello debería implicar, en cada caso, la creación de un sistema de incentivos y desincentivos que propicie entre los operadores una gestión empresarial eficiente y una conducta diligente y responsable hacia los usuarios.

En tal sentido, precisamente dado que no existe competencia en el mercado de los servicios de saneamiento, resulta indispensable que el organismo regulador establezca condiciones y mecanismos que propicien la mejora de la cobertura del servicio y una gestión eficiente en las empresas prestadoras, y desalienten el incumplimiento de las obligaciones hacia los usuarios.

II. DIAGNÓSTICO

El ámbito de actuación de la SUNASS es particularmente complejo, pues está conformado por empresas municipales a las que -sin ninguna experiencia ni mayor capacitación empresarial- se les encargó la prestación del servicio, el que se caracterizaba por contar con enormes deficiencias en cuanto a infraestructura.

En el marco de dicha situación, se han observado los siguientes fenómenos:

- 2.1. Incremento del número de observaciones formuladas por la SUNASS a las empresas prestadoras.
- 2.2. Incumplimiento de metas de calidad y cobertura asociadas a incrementos tarifarios.
- 2.3. Bajo cumplimiento de las medidas correctivas dispuestas por la SUNASS.
- 2.4. Incremento del número de reclamos de los usuarios.

III. COMPETENCIA DE LA SUNASS PARA TIPIFICAR INFRACCIONES Y ESTABLECER LA ESCALA DE SANCIONES APLICABLE

3.1 Antecedentes

El artículo 14° de la Ley N° 26284 y el capítulo III del Título III de su reglamento – aprobado por Decreto Supremo N° 024-94-PRES – establecen el régimen sancionador de la SUNASS, normas cuya vigencia fue dispuesta por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y el Reglamento General de la SUNASS. Este es el régimen utilizado en los procedimientos sancionadores iniciados por la SUNASS actualmente.

De acuerdo con las referidas normas y lo dispuesto en la Ley N° 27631, la sanción de multa no puede ser superior al 30% del ingreso tarifario mensual promedio de las empresas prestadoras, considerando los doce (12) meses anteriores a la imposición de la multa.

3.2. Determinación de la competencia de la SUNASS para tipificar infracciones

El año 2002 se produce un importante cambio normativo al emitirse la Ley N° 27631, que amplía los alcances de la función normativa de los organismos reguladores contenido en la Ley N° 27332.

Bajo dicha Ley, la función normativa de organismos reguladores como la SUNASS comprende, además de la facultad de dictar disposiciones de carácter general y particular, la facultad de tipificar infracciones y aprobar la correspondiente escala de sanciones. El texto modificado por esta Ley es el del literal c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, cuyo tenor es el siguiente:

"Función Normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en 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.

Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro del Sector a que pertenece el Organismo Regulador."

(Subrayado nuestro)

La tipificación a que se refiere la Ley no es arbitraria, toda vez que las infracciones deben recoger obligaciones previamente establecidas, como las contenidas en la Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES, entre otras normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento.

3.3. Competencia para aprobar una escala de sanciones

La Ley N° 27631 supedita la aplicación de sanciones a dos exigencias: (i) que la tipificación responda a obligaciones previamente definidas, y (ii) que la escala de sanciones que apruebe el organismo regulador respete los límites máximos que se fijan mediante Decreto Supremo.

El primero es un requisito que la SUNASS debe satisfacer indicando en cada una de las infracciones tipificadas en el presente reglamento cuál es su correspondiente base normativa o contractual. Con relación al segundo requisito, cabe mencionar que la Ley N° 27631, con la finalidad de prevenir que su aplicación condujera a una ausencia temporal de sanciones, estableció en su Disposición Transitoria Única que los límites máximos

existentes para las sanciones continuarían vigentes. Dicha aplicación transitoria se estableció en los siguientes términos:

"En tanto no se apruebe el decreto supremo que determine los límites máximos de la Escala de Sanciones, quedan establecidos como tales los valores máximos de las sanciones vigentes a la fecha de la entrada en vigencia de la presente Ley."

De esta manera, teniendo en cuenta los valores máximos vigentes, la SUNASS puede aprobar su propia escala de sanciones. El límite máximo vigente en materia de servicios de saneamiento está definido en el artículo 14° de la Ley N° 26284, el cual establece como límite superior de las multas el 30% del ingreso tarifario mensual promedio de las empresas prestadoras, calculado sobre la base de los doce meses anteriores a aquél en el que se impone la multa. Dicho límite es el aplicable a la SUNASS al aprobar su escala de sanciones.

Mención aparte requiere el caso del artículo 70° del Reglamento General de la SUNASS, el cual establece un régimen especial de sanciones aplicables a la presentación de información falsa y otros supuestos de similar naturaleza cuyas multas son no menores de 1 UIT ni mayores de 100 UITs, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. Este supuesto no se encuentra comprendido dentro de la escala de sanciones.

IV. EL REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES PROPUESTO

A efectos de comprender la propuesta, a continuación se presenta una breve descripción de los tres aspectos más importantes del Reglamento de Infracciones y Sanciones, como son (i) la tipificación y calificación de las infracciones, (ii) la escala de sanciones y (iii) el procedimiento.

4.1 Tipificación y calificación de las infracciones

La tipificación de las infracciones tiene como propósito precisar cuáles son los actos u omisiones de las empresas reguladas que es necesario desincentivar mediante la aplicación de sanciones.

Se han tipificado 51 conductas infractoras, que corresponden a las obligaciones más relevantes para los usuarios y las más importantes para el sistema de regulación, en general. El cuadro de infracciones que forma parte de la propuesta contiene además la base legal de cada una de las infracciones tipificadas.

La calificación de las infracciones como leves, graves o muy graves está orientada a introducir criterios de graduación de las infracciones, tomando en cuenta las consecuencias derivadas de éstas. Así, determinadas infracciones, como no entregar información al usuario, deben ser consideradas menos graves que, por ejemplo, incumplir con las normas de control de calidad del agua potable a ser distribuida a la población, o aplicar incrementos de tarifas mayores a los autorizados por la SUNASS.

El siguiente cuadro muestra la calificación consolidada según el grado de gravedad de las 51 infracciones que han sido tipificadas.

**CUADRO N° 1
DISTRIBUCIÓN DE LAS INFRACCIONES POR SU GRAVEDAD**

# INFRACCIONES	
Muy graves	17
Graves	22
Leves	12
TOTAL	51

4.2 Tipos de sanciones

Para los efectos del presente Reglamento, se han considerado dos tipos de sanción: (i) la amonestación escrita, y (ii) la aplicación de multas.

4.3. Escala de sanciones

La Escala de sanciones ha sido diseñada bajo el principio que, a infracciones de mayor gravedad, debieran corresponder multas de mayor monto. En tal sentido, la escala de multas a ser aplicada a las empresas prestadoras por la comisión de infracciones establece topes de multas por tipo de infracción (expresados en Unidades Impositivas Tributarias), y tiene la siguiente forma:

Infracciones leves : Amonestación escrita o multa hasta de 100 UIT
 Infracciones graves : Multa de hasta 250 UIT
 Infracciones muy graves : Multa de hasta 500 UIT

Es necesario explicar que, el hecho que se utilice la palabra "hasta" y no se haya establecido un "piso" para ninguno de los tres casos, responde a la realidad concreta del sector saneamiento, en el que existe una gran disparidad en el tamaño de las empresas y en sus niveles de ingreso.

En tales condiciones, no sería aplicable un esquema de sanciones escalonado (Leves: 1 a 100 UIT; Graves: 101 a 250 UIT; Muy Graves: 251 a 500 UIT), ya que no tendría en cuenta las grandes diferencias de tamaño existentes entre las distintas empresas prestadoras.

Para enfrentar dicha dificultad se evaluaron varias alternativas, entre ellas la de establecer una escala de multas que se expresara como porcentaje de los ingresos de las empresas prestadoras, sin embargo esta alternativa no permitiría que un mismo daño fuera sancionado de manera equivalente, sino que dependiera de la facturación de la empresa, pudiendo dicha opción constituir un incentivo para conservar tarifas por debajo de lo requerido y mantener ineficiencias en la gestión empresarial.

La alternativa por la que se ha optado es establecer una escala de multas que, manteniendo la calificación de leve - grave - muy grave, resulta aplicable tanto para empresas pequeñas como para empresas grandes, pues en la aplicación práctica se considera la magnitud del daño causado, expresado - entre otras formas - como el número de usuarios afectados por la infracción.

De esta forma, probablemente la principal virtud de la propuesta en este terreno es que, superando los obstáculos propios de una gran dispersión de tamaños de empresas, permite que las multas sean determinadas en función

del número de usuarios afectados, independientemente del tamaño de la empresa infractora. Ello implica que –en principio- la multa por afectar los derechos de 10,000 usuarios de Piura o Chiclayo será equivalente a si la infracción se hubiera producido en Arequipa o Lima.

4.4 . Criterios para la determinación de las sanciones

El procedimiento considera que la aplicación de las sanciones tomará en cuenta siete criterios de gradación: **(i)** la magnitud del daño causado, considerando entre otros factores el número de usuarios afectados, **(ii)** el beneficio obtenido por la empresa prestadora como consecuencia de la infracción, **(iii)** la intencionalidad del agente, **(iv)** la relación de causalidad entre la conducta infractora y el daño ocasionado, **(v)** la conducta procesal de la empresa prestadora, **(vi)** la reincidencia en la infracción, y **(vii)** el impacto esperado de la sanción a aplicar.

El propósito de establecer dichos criterios, es procurar que en cada caso el procedimiento de determinación de las sanciones responda a criterios objetivos, y por tanto, sea predecible, a efectos de que pueda convertirse en un efectivo mecanismo de disuasión de la comisión de infracciones.

4.5. El principio de verdad material y las facultades de investigación de la SUNASS

El procedimiento de determinación de infracciones e imposición de sanciones debe ser objetivo y transparente. Para tal efecto, y a través de la observancia de este principio, la SUNASS debe verificar plenamente los hechos que fundamentan sus decisiones, actuando y permitiendo que se actúen todas las pruebas que sean necesarias para adoptar una decisión justa y oportuna. Ello implicará la exhaustiva investigación de los hechos por parte de SUNASS y el análisis de los descargos que efectúen las empresas prestadoras.

Asimismo, la SUNASS contará, tanto en el caso de los procedimientos ya iniciados como en los casos de investigaciones preliminares a la apertura del procedimiento, con las facultades establecidas en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y el Título VIII del Decreto Supremo N° 017-2001-PCM. Así, para cumplir con sus funciones, la SUNASS cuenta con amplias facultades, tales como exigir la exhibición de documentos, solicitar información a la empresa prestadora o terceros, citar e interrogar a diversas personas vinculadas con el procedimiento, realizar inspecciones, con o sin previa notificación, inmovilizar medios probatorios sin afectar el funcionamiento de la empresa prestadora, así como solicitar el apoyo de la fuerza pública.

4.6. Pleno respeto al principio del debido procedimiento

Las empresas prestadoras gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en la normativa jurídica.

De acuerdo con lo anterior, las empresas prestadoras pueden presentar sus descargos a las imputaciones formuladas tanto durante las investigaciones preliminares, como una vez iniciado el procedimiento sancionador.

4.7 La aplicación de medidas cautelares y correctivas

El Reglamento considera la posibilidad de disponer la aplicación de medidas correctivas al final del procedimiento (como complemento de la sanción impuesta), así como la emisión de medidas cautelares antes de su inicio o durante la tramitación del procedimiento, en caso de requerirse de alguna acción preventiva, en cuyo caso dichas medidas tendrían carácter provisional.

De esta manera, el organismo regulador podrá ordenar la cesación de los actos considerados como infracción, la publicación de avisos informativos, así como disponer el cumplimiento de la obligación u obligaciones que son objeto de infracción y la devolución de sumas indebidamente cobradas, entre otras medidas.

4.8 El Principio de razonabilidad y la aplicación del criterio costo/beneficio

En tanto es obligación de la SUNASS cautelar el buen uso de los recursos públicos a su disposición, es importante que concentre su actuación en aquellos casos en que el beneficio sea mayor al costo. Por ello, el proyecto prevé que el procedimiento sancionador no necesariamente se inicie en todos los casos en que se hayan detectado presuntas conductas infractoras, sino sólo en aquéllos en que una evaluación costo/beneficio muestre claramente dicha conveniencia, con el fin de tutelar el interés colectivo de los usuarios del servicio.

De esa forma, por ejemplo tratándose de infracciones leves, el organismo regulador tendrá la facultad de optar por acciones alternativas, igualmente orientadas a detener la conducta infractora, tales como requerimientos formales de cumplimiento a la empresa prestadora, emisión de publicaciones en las que se dé cuenta de la conducta infractora, e incluso la "acumulación de casos" como antecedentes para posteriores acciones de fiscalización y sanción. Esto permite que el organismo regulador no se vea limitado por la rigidez de las normas que, en otro caso, lo obligarían a una actuación en casos en los que los beneficios de dicha actuación no justifican sus costos, al menos en términos de costo de oportunidad.

4.9 De las instancias de actuación y de los órganos especializados

El Reglamento plantea que el procedimiento se desarrolle en dos etapas: la Etapa de Instrucción, en la que se actuarán los medios probatorios, que está a cargo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Etapa de Decisión, en la que se determinará si corresponde la aplicación de una sanción, a cargo de la Gerencia General.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización se encuentra facultada para dictar medidas cautelares de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final, lo cual se ajusta al contenido del artículo 236° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

La Gerencia General, por su parte, cuenta con facultades suficientes para dar por finalizado el procedimiento sancionador, cuando considere que no existe responsabilidad de la empresa prestadora respecto de la infracción imputada o cuando considere satisfactorio el compromiso de la empresa prestadora de cese de los hechos investigados, siempre que esto ocurra dentro del plazo fijado para formular sus descargos por la comisión de una infracción y no se afecten intereses de terceros. Asimismo, sin perjuicio de la sanción que imponga cuando se determine la responsabilidad de la empresa prestadora, la Gerencia General está facultada para ordenar medidas correctivas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 232° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Una vez determinada la sanción en primera instancia, la empresa prestadora tiene el derecho de impugnar la resolución respectiva a través (i) del recurso de reconsideración, con la finalidad que la Gerencia General, a la luz de nuevos elementos probatorios, vuelva a emitir un pronunciamiento, o (ii) el recurso de apelación, a efectos que el Consejo Directivo evalúe y resuelva en última instancia administrativa el caso.

V. RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA

5.1 Principales comentarios generales sobre el Proyecto

Sobre el sentido de un Reglamento de Infracciones y Sanciones

Un primer hecho a destacar como resultado de la consulta pública, es que la mayor parte de los comentarios provinieron de empresas prestadoras, que plantearon objeciones al proyecto. Hubo también comentarios recibidos de las asociaciones de consumidores y otros, expresando su opinión favorable.

Varias empresas prestadoras, así como ANEPSSA, argumentaron que aprobar un Reglamento de Infracciones y Sanciones que considere la aplicación de multas, conociendo que la mayor parte de ellas están operando en condiciones más bien precarias y que cometen muchas infracciones, no conduciría sino al empeoramiento de dicha situación porque la aplicación de multas agudizaría sus dificultades financieras y, por lo tanto, que cometieran un mayor número de infracciones.

Como se explicó a través de comunicaciones formales y de entrevistas con las empresas prestadoras, la mayor parte de ellas había malentendido la propuesta, porque ésta de ninguna manera está orientada a multarlas y agudizar su situación económica, sino más bien a apoyar su recuperación, creando un mecanismo que permitirá estimular el cumplimiento de las normas y compromisos vigentes, como corresponde a cualquier esquema de regulación.

La existencia e incluso aplicación de un régimen de multas no necesariamente implica que las empresas serán siempre sancionadas, sobre todo si la propia norma establece que en lugar de la multa, y luego de efectuarse el análisis correspondiente, se pueden utilizar otros mecanismos para sancionar y corregir la conducta infractora.

Como uno de estos mecanismos, y atendiendo a la preocupación de las empresas prestadoras, se ha incorporado la amonestación escrita como un tipo de sanción, aplicable cuando, de acuerdo con el análisis efectuado, se

determine que no es aconsejable la aplicación de la multa porque, por ejemplo, ello no conduciría a la superación del problema sino a su agravamiento en perjuicio de los usuarios.

Otra de las objeciones planteadas por las empresas se refiere a sus actuales limitaciones financieras para alcanzar las metas de calidad y cobertura del servicio que han sido establecidas. Al respecto, se contempla sancionar a las empresas prestadoras que, habiendo obtenido un incremento tarifario con el propósito de ejecutar algunas inversiones y alcanzar un determinado nivel de calidad del servicio, no cumplen con dicho compromiso. Naturalmente, al evaluar tales incumplimientos se tendrá en cuenta el grado de responsabilidad y el grado de incidencia que pudieran haber tenido limitaciones externas como la falta de aprobación de una partida presupuestal, por ejemplo. En ese sentido, un organismo regulador debe establecer desincentivos para el incumplimiento de los compromisos adquiridos, particularmente si se ha aprobado un incremento de tarifas para tal efecto.

Finalmente, todo organismo regulador debe tener un instrumento que desincentive los incumplimientos, la aplicación de dicho instrumento debe necesariamente ser gradual, intentando no afectar la situación financiera de las empresas prestadoras, sino más bien procurando lograr el cese de la conducta infractora y el compromiso por parte de la EPS de corregir el daño causado.

5.2 Principales comentarios específicos sobre el Proyecto

Sobre la tipificación y calificación de las infracciones

Incumplimiento de la ejecución física del Programa de Inversiones

EPS GRAU plantea que no se tipifique como infracción el incumplimiento de la ejecución física del programa de inversiones previsto al calcularse las tarifas, pues ello daría lugar a que las empresas prestadoras tiendan a subcomprometerse en cuanto a ejecución de inversiones. Lo que se busca con el Reglamento es que las empresas prestadoras se comprometan sólo con las inversiones que van a poder ejecutar. De otro lado, la posible reducción en el compromiso de las empresas tendrá un límite mínimo dado por la inversión necesaria para mejorar la calidad y cobertura del servicio, así como la justificación de un incremento de tarifas.

Plazo para la reinstalación de medidores

Respecto a considerar la falta de reinstalación dentro del plazo establecido como una falta grave, SEDAPAL señala que debe ser una falta leve pues "es probable que las empresas no cuenten con recursos suficientes para reponer, en el plazo de seis meses, el medidor que ha sido retirado". Sobre el particular, consideramos que no es una falta leve el atentar contra el derecho del usuario a tener una facturación justa, basada en la diferencia de lecturas, incumpliendo los plazos establecidos para la reinstalación, que son ya bastante largos.

Incumplimiento de los niveles de calidad establecidos

SEDAPAL sugiere que, por el momento, no se sancione el incumplimiento de los niveles de calidad establecidos, requiriendo mayor precisión al respecto. La SUNASS considera que es de suma importancia sancionar el incumplimiento de las metas de gestión establecidas como compromiso por

las fórmulas tarifarias aprobadas, los cuales incluyen los niveles de calidad y cobertura del servicio así como los de eficiencia en la gestión empresarial.

Negarse injustificadamente a admitir a trámite los reclamos o escritos presentados por el usuario.

ASPEC considera que esta infracción no debería ser simplemente calificada como grave sino como muy grave, observación con la cual coincidimos por la naturaleza de ésta. Por tanto, en la escala de infracciones, dicha infracción será calificada como muy grave.

Disponer el cierre del servicio por la falta de pago de los montos materia de reclamo.

También en este caso, ASPEC considera que esta infracción no debería ser calificada como grave sino como muy grave, sugerencia que hemos recogido.

Sugerencias de inclusión de nuevas infracciones

En este sentido, ASPEC sugiere incorporar como nuevas infracciones, "aplicar indebidamente a la facturación, el promedio de los consumos no válidos", y el "clasificar indebidamente el predio en perjuicio del usuario". Al respecto, debe señalarse que ambas infracciones ya están contenidas en la que se refiere a "Incumplir con el procedimiento de facturación establecido en la Directiva de Importe a Facturar".

Sobre la escala de sanciones

Varias empresas prestadoras consideraron que la escala de sanciones planteada (Hasta 100 UIT para infracciones leves, hasta 250 UIT para infracciones graves y hasta 500 UIT para infracciones muy graves) es demasiado alta, particularmente para las pequeñas empresas. De otro lado, otras empresas prestadoras argumentaron que tampoco es justo que se castigue con multas más altas a las empresas que tienen mayores ingresos.

Al respecto, el principio básico para la imposición de multas es la magnitud del daño. De acuerdo con esto, y dentro de los límites establecidos por la ley (las multas no deben exceder el 30% de la facturación mensual), las multas serán aplicadas tomando en cuenta el número de usuarios afectados.

Sobre los criterios para la determinación del monto de multas

SEDAPAL considera que no se debe tener en cuenta, junto con el daño ocasionado por la infracción el beneficio obtenido por la empresa prestadora, pues ello sería atribuir intencionalidad malévola al infractor. De la misma forma, considera que no se debe tener en cuenta el criterio "intencionalidad", porque es subjetivo y se estaría prejuzgando.

El considerar el beneficio que obtiene la EPS para calcular el monto base de la multa, tiene como objetivo que la penalidad sea mayor que éste, a efectos de desincentivar la comisión de la infracción. De otro lado, no puede descartarse de plano la intencionalidad, por ejemplo en la resistencia a entregar la información requerida, o en la aplicación de una estructura tarifaria que expresamente no contó con la autorización de la SUNASS.

Sobre el destino de las multas

Son varias las empresas que manifiestan su disconformidad con la segunda disposición final del proyecto, que establece que –conforme lo dispone la ley

27846- en los procedimientos promovidos por asociaciones de consumidores o usuarios, hasta el 50% de la multa será destinado a dichas organizaciones para financiar publicaciones, labores de investigación y otros. La razón de la crítica es que consideran que esto incentivará la presentación de denuncias contra las EPS.

Legalmente, la SUNASS no puede, bajo ninguna circunstancia, establecer cuál puede ser el destino de las multas, ni considerarlas como recursos para financiar actividad de ningún tipo, por lo que no corresponde establecer nada sobre el particular.

VI. EL IMPACTO ESPERADO

La aprobación del "Reglamento de Infracciones y Sanciones y Escala de Multas aplicable a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento", contribuirá al fortalecimiento de la facultad fiscalizadora y sancionadora de SUNASS.

En tal sentido, se espera que la aplicación del Reglamento desincentive el incumplimiento de normas, obligaciones, mandatos, y medidas cautelares y correctivas dictadas por SUNASS, revirtiendo las tendencias reflejadas en el diagnóstico realizado en el presente documento.

Al respecto, puede argumentarse que, en el caso de las empresas públicas no resulta tan efectiva la aplicación de multas, porque éstas no afectan las utilidades de la empresa y se suele ser más indolente ante ellas. Esto no es así, no sólo porque existen mecanismos de control interno que buscan individualizar la responsabilidad por la comisión de la falta que dio lugar a la multa, sino porque precisamente por tratarse de empresas municipales, la mayor preocupación de los directivos es la publicación de la resolución sancionadora y, en general, el conocimiento que tome la población sobre los hechos. En conclusión, en el caso de las empresas públicas, las multas pueden resultar tan efectivas como en el caso de las privadas.

Ahora bien, como se señaló anteriormente, se ha objetado que la aplicación del Reglamento tendrá un fuerte impacto negativo en las finanzas de las empresas prestadoras, que suelen cometer muchas infracciones y no tienen los recursos suficientes para dar un buen servicio. En primer lugar, es propósito declarado de la SUNASS aplicar el Reglamento con prudencia y gradualidad. El Reglamento aprobado establece que uno de los criterios a utilizar para la determinación de la sanción a aplicarse será el impacto esperado, e incluye explícitamente la amonestación escrita como un tipo de sanción (que no fue considerado en la versión sometida a consulta). Llegado el caso, se analizará si con la aplicación de la multa se lograrán mejores efectos que con la aplicación de una amonestación escrita, acompañada de acciones complementarias tales como un acuerdo para el cese de la infracción, una denuncia pública en los periódicos de la localidad, etc. Debe quedar claro, entonces, que la SUNASS no intenta contribuir a agravar de la situación financiera de las empresas prestadoras, pero no puede dejar de contar con un instrumento que le permita imponer sanciones cuando sea necesario.

Además, el impacto de la aplicación de la norma sobre las finanzas de las empresas no puede establecerse en términos estáticos. En lo que se refiere a la determinación del monto de la multa, el propio Reglamento considera una serie de factores para graduar la multa, como la intencionalidad, la

conducta procesal, el grado de responsabilidad de la empresa prestadora en la infracción, etc.

En otras palabras, es de esperarse una aplicación juiciosa del Reglamento, que tenga en cuenta que el objetivo de éste no es imponer multas y perjudicar a las empresas prestadoras sino iniciar un procedimiento orientado a propiciar conductas diligentes, que conduzca a que el impacto de la norma sea la tendencia a cometer cada vez menos infracciones, con escasa afectación de su situación financiera pero con alto mejoramiento del grado de bienestar del usuario.

VII. CONSIDERACIONES ACERCA DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Es preciso tener en consideración las siguientes circunstancias para la aplicación del presente Reglamento: i) el plazo para su entrada en vigencia; ii) el uso intensivo, al menos inicialmente, de mecanismos alternativos a la imposición de multas y, en general, iii) la gradualidad con la que se le aplique la norma.

En lo que se refiere al plazo, se ha considerado conveniente establecer que la entrada en vigencia del Reglamento sea el 01.01.2005.

En cuanto al criterio de gradualidad, sólo cabe agregar que su aplicación permitirá que poco a poco las empresas prestadoras se percaten que frente a esta nueva norma deberán afinar su conducta y sus prácticas a efectos de no incurrir en infracciones, teniendo en cuenta que, finalmente, éste es un proceso de aprendizaje.

REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Terminología. Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- EMPRESA PRESTADORA: Entidad pública, privada o mixta que brinda servicios de saneamiento.
- INVESTIGACIÓN: Conjunto de actuaciones y diligencias necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución definitiva que recaiga sobre el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los administrados a presentar pruebas adicionales.
- INGRESO TARIFARIO MENSUAL PROMEDIO: Es el promedio de los ingresos tarifarios mensuales calculado sobre la base de los doce meses anteriores a la fecha en la que se impone la multa, cuyos valores sean de conocimiento de la SUNASS. Se consideran sólo los ingresos por venta de agua y alcantarillado.
- UIT: Unidad Impositiva Tributaria, cuyo valor será el vigente en la fecha de pago de la multa.
- REGLAMENTO: El presente Reglamento General de Infracciones y Sanciones.
- Reglamento General de la SUNASS: aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM.

TÍTULO II DE LAS INFRACCIONES

Artículo 2°.- Régimen de infracciones. El presente Reglamento será de aplicación a las infracciones en que incurran las empresas prestadoras, conforme con lo dispuesto en el Anexo Único. Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves.

Artículo 3°.- Responsabilidad objetiva. La responsabilidad de las empresas prestadoras por la comisión de las infracciones comprendidas en el presente Reglamento es de carácter objetivo.

TÍTULO III DE LAS SANCIONES

Artículo 4°.- Tipos de sanción. Las sanciones son de dos tipos:

- (i) Amonestación Escrita
- (ii) Multa

Artículo 5°.- Escala de sanciones. La escala de sanciones tendrá en consideración la gravedad de la infracción de acuerdo con el siguiente detalle:

Infracciones Leves	Amonestación escrita o multa hasta de 100 UIT
Infracciones Graves	Multa hasta de 250 UIT
Infracciones Muy Graves	Multa hasta de 500 UIT

Ninguna multa podrá exceder el 30% del ingreso tarifario mensual promedio de la empresa prestadora.

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

Artículo 6°.- Criterios de determinación. Al momento de determinar la sanción, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- (i) La magnitud del daño causado, considerando entre otros factores el número de usuarios afectados.
- (ii) El beneficio obtenido por la empresa prestadora como consecuencia de la infracción.
- (iii) La intencionalidad de la empresa prestadora.
- (iv) La relación de causalidad entre la conducta infractora y el daño ocasionado
- (v) La conducta de la empresa prestadora durante el procedimiento.
- (vi) La continuación o reincidencia de la infracción.
- (vii) El impacto esperado de la sanción a aplicar.

TÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 7°.- Facultades de investigación. La SUNASS, dentro de los procedimientos sancionadores iniciados o en las investigaciones preliminares que realice antes de la apertura del procedimiento, contará con las facultades establecidas en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y el Título VIII del Reglamento General de la SUNASS.

Artículo 8°.- Etapas y órganos responsables. El procedimiento sancionador consta de las siguientes etapas:

- (i) Etapa de instrucción a cargo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
- (ii) Etapa de decisión, a cargo de la Gerencia General.

Artículo 9°.- Análisis costo-beneficio. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización evaluará, mediante un análisis costo-beneficio, la conveniencia de iniciar el procedimiento sancionador, considerando la posibilidad de disponer el registro de la conducta como antecedente para posteriores acciones de fiscalización y sanción, así como la adopción de medidas alternativas que permitan corregir la presunta infracción, tales como la imposición de medidas correctivas, requerimientos de cumplimiento, publicaciones informativas, y otras que la SUNASS establezca.

Artículo 10°.- Procedimiento sancionador. El procedimiento sancionador se desarrollará en las siguientes etapas:

1. Etapa de Instrucción: Esta etapa se encontrará a cargo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

- Cargos e inicio de la investigación: El procedimiento se inicia con la notificación a la empresa presuntamente infractora de la resolución de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que da inicio al procedimiento sancionador.

Dicha resolución deberá contener lo siguiente:

- (i) La descripción de los hechos y de la conducta infractora que se imputa,
 - (ii) La norma que tipifica la infracción,
 - (iii) La sanción que, en su caso, se podría imponer,
 - (iv) El plazo dentro del cual la empresa podrá presentar los descargos
 - (v) El órgano encargado de imponer la sanción (Gerencia General) y la norma que lo faculta.
- Descargos: La empresa prestadora efectuará sus descargos por escrito, dentro del plazo que fije la Gerencia General el cual no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución que da inicio al procedimiento, más el término de la distancia, de ser el caso.
 - Actuaciones de investigación: Efectuado el descargo, o vencido el plazo para hacerlo, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizará las actuaciones necesarias para determinar si existe o no responsabilidad de la empresa prestadora en la infracción imputada, dentro de un plazo que no deberá exceder de 60 días hábiles contados desde la fecha de inicio del procedimiento, salvo que la complejidad del caso lo amerite. Concluida su investigación, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización elaborará un informe final sobre su evaluación y recomendaciones.
 - Fin de la Instrucción: Con la remisión del informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a la Gerencia General se da por concluida la etapa de investigación.

2. Etapa de Decisión: Esta etapa se encontrará a cargo de la Gerencia General.

- Actuaciones complementarias: Recibido el informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Gerencia General podrá encargarle actuaciones complementarias, estableciendo para ello un plazo ampliatorio de la etapa instructora. Las actuaciones complementarias deberán ser plasmadas en un informe ampliatorio dirigido a la Gerencia General.
- Resolución: Recibido el informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Gerencia General expedirá resolución dentro de un plazo máximo de 60 días hábiles, el cual podrá ser ampliado si la complejidad del caso lo amerita.

Dicha resolución será notificada a la empresa prestadora y a los terceros interesados, en caso que el procedimiento haya sido iniciado como consecuencia de una denuncia.

Artículo 11°.- Medidas cautelares. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia General podrán disponer la adopción de medidas cautelares de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final, como las siguientes:

- (i) Orden de cesación de los actos
- (ii) Publicación inmediata de advertencias o avisos informativos
- (iii) Cualquier otra medida que la SUNASS considere conveniente para evitar daños a los usuarios o a la propia empresa prestadora.

Artículo 12°.- Contenido de la resolución. La resolución podrá disponer la imposición de una sanción y las correspondientes medidas correctivas, o el archivamiento del caso, de no haberse acreditado suficientemente la infracción. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley N° 27444, la resolución que impone una sanción, deberá contener:

- (i) Número y fecha de la resolución
- (ii) Determinación de la infracción cometida sobre la base de los hechos probados en el procedimiento.
- (iii) Descripción de los descargos de la empresa prestadora y su correspondiente análisis.
- (iv) Criterios adoptados para determinar la sanción.
- (v) Monto de la multa, de ser el caso.
- (vi) Definición de las medidas correctivas aplicables.
- (vii) Firma del Gerente General.

Artículo 13°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción que se imponga a la empresa prestadora, a fin de reponer la situación a su estado anterior, la Gerencia General se encuentra facultada a dictar medidas correctivas, que pueden ser las siguientes:

- (i) Cesación de los actos que constituyen infracción.
- (ii) Publicación de avisos informativos en la forma que determine la SUNASS, tomando en cuenta los medios que resulten idóneos para revertir los efectos de la infracción.
- (iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la empresa prestadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes, o la extinción de los cobros indebidos.
- (iv) Cumplimiento de la obligación u obligaciones que dieron origen a la infracción.
- (v) Cualquier otra medida que la SUNASS considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la infracción cometida hubiese originado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Artículo 14°.- Compromiso de cese de actos que constituyen Infracción.

Dentro del plazo fijado para formular descargos por la comisión de una infracción, la empresa presuntamente responsable podrá ofrecer un compromiso de cese de los hechos investigados. Si la Gerencia General estimara satisfactoria la propuesta, se suspenderá el procedimiento previa firma de un compromiso conteniendo las medidas y actos a ser llevados a cabo por el presunto infractor.

En caso de incumplimiento del compromiso, se reiniciará el procedimiento, de oficio o a petición de parte, pudiendo imponerse una multa por incumplimiento.

Artículo 15°.- Recursos. Dentro de los quince días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución materia de impugnación más el correspondiente término de la distancia, de ser el caso, la empresa prestadora podrá presentar contra ésta los siguientes medios impugnatorios:

- (i) **Recurso de reconsideración**, que tiene carácter potestativo y deberá sustentarse necesariamente en nueva prueba. Se presentará ante la Gerencia General y deberá ser resuelto por ésta en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.
- (ii) **Recurso de apelación**, que se sustentará en una diferente apreciación de las pruebas actuadas o cuestiones de puro derecho. Deberá ser resuelto por el Consejo Directivo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de su presentación y pondrá fin a la vía administrativa.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Las Asociaciones de Consumidores están legitimadas para interponer denuncias en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios afectados.

Segunda.- La Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS se encargará del "Registro de Sanciones", el cual tendrá carácter público.

Tercera.- Lo establecido en el artículo 13° del presente reglamento se aplica sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13° del Reglamento de Supervisión y Fiscalización de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

ANEXO ÚNICO
TIPICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE INFRACCIONES

INFRACCIONES MUY GRAVES

1	Aplicar estructuras tarifarias distintas a las definidas por la SUNASS
2	Aplicar tarifas mayores a las autorizadas por la SUNASS
3	Incumplir con las metas de gestión establecidas por SUNASS
4	Suministrar agua que no cumple con los requisitos de calidad establecidos por la SUNASS
5	No cumplir con los requisitos establecidos por la SUNASS para la desinfección del agua
6	No suspender el suministro de agua cuando su consumo implique un riesgo inminente para la salud de los usuarios
7	Negarse injustificadamente a admitir a trámite los reclamos o los recursos presentados por los usuarios
8	Cortar el servicio por falta de pago del monto materia de procedimiento de reclamo
9	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto materia de procedimiento de reclamo
10	Incumplir las medidas cautelares dictadas por la SUNASS
11	Incumplir las medidas correctivas impuestas por la SUNASS
12	Incumplir los mandatos emitidos por la SUNASS
13	Incumplir las resoluciones emitidas por el TRASS
14	Realizar cobros por conceptos que están expresamente establecidos como libres de pago o por servicios no prestados
15	Suspender o interrumpir el suministro sin causa justificada
16	Impedir, obstaculizar o interferir las labores de supervisión y fiscalización de la SUNASS
17	No constituir los fondos dispuestos por la SUNASS para la realización de las inversiones con recursos propios o utilizar los referidos fondos para fines distintos a las inversiones a las cuales están destinados, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

INFRACCIONES GRAVES

18	Incumplir con el procedimiento de facturación establecidos por SUNASS
19	Instalar medidores de consumo de agua potable sin cumplir con las normas técnicas pertinentes
20	No reinstalar los medidores de consumo de agua potable en los plazos establecidos
21	Retirar el medidor de consumo de agua potable sin previa comunicación escrita al usuario, o por razones distintas a su mantenimiento, contraste en laboratorio o reemplazo por inoperancia
22	Efectuar cobros indebidos
23	No entregar al usuario en el plazo que corresponda la cartilla informativa antes de la instalación de un medidor de consumo de agua potable
24	Efectuar cortes del servicio no programados por causas atribuibles a la empresa prestadora
25	No atender o solucionar dentro de las 2 primeras horas de producido el desborde de desagües por causas atribuibles a la empresa prestadora
26	No informar a la población, con 48 horas de anticipación, sobre cortes programados del servicio
27	No informar a la población en un plazo máximo de 12 horas la ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor que afecte la continuidad y calidad del servicio
28	Incluir en las facturaciones montos materia de un procedimiento de reclamo
29	No aplicar los precedentes de obligatorio cumplimiento establecidos por el TRASS
30	No exhibir en lugar visible al usuario lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Afiches, carteles y cartillas de orientación que contengan información sobre el Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento. - La lista de entidades contrastadoras autorizadas - Los precios de cada servicio colateral
31	No mantener registros auditables que respalden la información entregada a la SUNASS
32	No proporcionar o proporcionar con retraso la información requerida por la SUNASS

33	No instalar o mantener inoperativos los sistemas de purga de redes, purga de aire y grifos contra incendios.
34	Mantener por más de 24 horas el buzón del sistema de alcantarillado sin tapa
35	Incumplir con el programa de mantenimiento, limpieza y desinfección de reservorios y cisternas de agua potable
36	No atender o solucionar los desbordes, roturas de tuberías de redes matriz, secundaria y conexiones de agua potable dentro de las primeras 2 horas de producido el suceso
37	No atender dentro de los treinta días calendario de suscrito el contrato respectivo para la instalación de una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado
38	Negativa de la empresa a instalar conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado cuando existen facilidades técnicas para hacerlo
39	No solicitar la opinión previa de la SUNASS respecto al resultado de cada ejercicio y en su caso sobre la aplicación de utilidades obtenidas

INFRACCIONES LEVES

40	Proporcionar información falsa o adulterada ante el requerimiento de los órganos de la SUNASS, de conformidad con lo establecido en el artículo 70º del Reglamento General de la SUNASS en este caso la sanción no será menor de una UIT.
41	No entregar al reclamante la información dispuesta en el Reglamento de Reclamos
42	No entregar al usuario el acta correspondiente a la inspección realizada a las instalaciones domiciliarias
43	No informar a los usuarios sobre el estado de su procedimiento de reclamo o no permitirles el acceso a su expediente
44	No citar al reclamante a la reunión prevista en el Reglamento de Reclamos
45	No informar al reclamante el día y la hora de la realización de la inspección, con dos días hábiles de anticipación
46	No aplicar el silencio administrativo positivo, en el caso que corresponda
47	No formar un expediente ordenado con la documentación establecida en el Reglamento de Reclamos
48	Incumplir con el plazo máximo de cinco días hábiles siguientes de presentado el recurso de apelación, para elevar el expediente de reclamo al TRASS
49	No entregar al usuario una copia sellada y firmada del reclamo y de todo documento recibido, como constancia de su recepción
50	Que los comprobantes de pago no contengan la información establecida en la Directiva de Importe a Facturar
51	No rehabilitar el servicio de suministro de agua potable y recolección de aguas servidas a un usuarios dentro de las 24 horas de cesar el motivo de la interrupción