

INFORME N° 017-2017-SUNASS-100

PARA : José Luis HARMES BOURONCLE
Gerente General

DE : Jorge LI NING CHAMAN
Gerente de Políticas y Normas

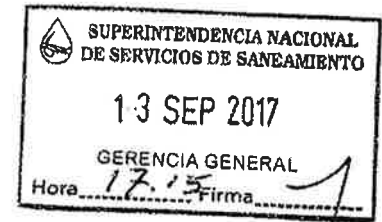
Héctor FERRER TAFUR
Gerente de Asesoría Jurídica

Juan Carlos ZEVILLANOS GARNICA
Presidente del TRASS

Max Arturo CARBAJAL NAVARRO
Gerente de Regulación Tarifaria (e)

ASUNTO : Propuesta de Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento habilitadas como operador del Servicio

FECHA : Magdalena del Mar, 12 de setiembre de 2017

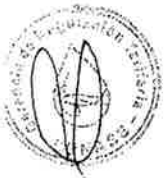


I. ANTECEDENTES

- 1.1 Mediante Ley N° 30335¹, el Congreso de la República del Perú delegó en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia administrativa, económica y financiera por el término de noventa (90) días calendario.
- 1.2 A través del Decreto Legislativo N° 1185², se creó el Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las entidades prestadoras de servicios (en adelante, **Decreto Legislativo N° 1185**).

Cabe indicar que, la Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, precisa que, para efecto de dicha Ley, se debe entender que las entidades prestadoras de servicios de saneamiento constituidas antes de su entrada en vigencia, como sociedad anónima o sociedad comercial de responsabilidad limitada, son consideradas empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.

- 1.3 Con Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-SUNASS-CD³, se aprobó la metodología, los criterios técnico-económicos y el procedimiento para determinar la tarifa de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas a cargo de las EPS (**empresas prestadoras**) habilitadas como operador del servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas (en adelante, **Metodología**).



II. OBJETO

- 2.1 El presente Informe tiene por objeto sustentar la propuesta de Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento habilitadas como operador del Servicio (en adelante, **propuesta de Reglamento**).

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 29338, Ley de Recurso de Hídricos, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 001-2010-AG.
- Decreto Legislativo N° 1185, que regula el Régimen Especial del Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento.
- Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.
- Decreto Supremo N° 017-2011-PCM, Reglamento General de la SUNASS.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2017-SUNASS-CD, Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos.
- Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-SUNASS-CD, que aprueba la Metodología, los criterios técnico-económicos y el procedimiento para determinar la tarifa de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas a cargo de las EPS habilitadas como operador del servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas.

IV. CONSIDERACIONES LEGALES

IV.1 Competencias de la SUNASS en el Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de Uso de aguas subterráneas

- 4.1.1 El Decreto Legislativo N° 1185 crea el Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de Aguas Subterráneas a cargo de las empresas prestadoras, el cual tiene por finalidad cautelar el aprovechamiento eficiente y sostenible del recurso hídrico subterráneo y asegurar la prestación de los servicios de saneamiento, en su ámbito de responsabilidad.

- 4.1.2 En dicho contexto, la SUNASS se encuentra facultada para ejercer las funciones reguladora y de solución de reclamos previstas en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, así como, las funciones normativa, supervisora y sancionadora a fin de cautelar el adecuado cumplimiento de las facultades otorgadas a las empresas prestadoras en el marco del Decreto Legislativo N° 1185.

¹ Publicada en el diario oficial *El Peruano* el 1 de julio de 2015.

² Publicado en el diario oficial *El Peruano* el 16 de agosto de 2015.

³ Publicada en el diario oficial *El Peruano* el 24 de marzo de 2016.



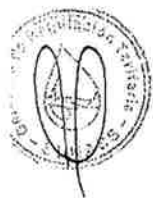
- 4.1.3 Cabe indicar que, con relación al ejercicio de su función normativa, la SUNASS está facultada para establecer disposiciones orientadas a regular el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas (en adelante, **servicio de monitoreo y gestión**) que presten las empresas prestadoras que se encuentren dentro de su ámbito de competencia, y además cumplan con las condiciones previstas en los literales a) y b) del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1185⁴.

IV.2 De la propuesta de Reglamento

Disposiciones generales

- 4.2.1 La propuesta de Reglamento tiene por objeto establecer las normas aplicables al servicio de monitoreo y gestión a cargo de las empresas prestadoras habilitadas como operador del servicio de monitoreo y gestión, bajo el ámbito de competencia de la SUNASS, incluyendo alcances relacionados con su facturación y con el procedimiento de atención de reclamos.
- 4.2.2 Respecto al ámbito de aplicación, se propone, de manera concordante con lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-SUNASS-CD, que este comprenda a:
- Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento a que se refieren los literales a) y b) del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1185, en su calidad de operadores del servicio de monitoreo y gestión⁵.
 - Las personas naturales y jurídicas que extraen agua subterránea con fines distintos a los agrarios, ubicados dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora, cuenten o no con licencia de uso.

Cabe precisar que, para determinar la condición de "uso agrario" la empresa prestadora deberá recurrir a la información registrada en la propia licencia de uso de agua subterránea, la cual define el tipo de uso autorizado por la Autoridad Nacional del Agua - ANA, en su calidad de Ente Rector y máxima autoridad técnico - normativa del Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos.



⁴ Al respecto, el Decreto Legislativo N° 1185 señala lo siguiente:

***Artículo 2.- Ámbito de aplicación**

El presente Decreto Legislativo es de aplicación a:

- a) Las EPS que prestan el servicio de monitoreo y gestión de aguas subterráneas a mérito de reservas de agua subterránea aprobadas con anterioridad a la vigencia de la Ley N° 29338, Ley de Recursos Hídricos, a través de las Leyes N° 23521, Ley por la que Reservan las aguas subterráneas de la Cuenca del Río Moche (Trujillo), a favor de la "SEDAPAT", N° 24516, Ley por la que Reservan las aguas subterráneas de las cuencas de los ríos de las provincias de Chepén, Ascope, Pacasmayo y Trujillo, a favor de SEDAPAT y N° 29004, Ley que excluye las aguas subterráneas de las cuencas de los ríos de la provincia de Pacasmayo, de los alcances de la Ley N° 24516, y el Decreto Supremo N° 021-81-VC, por el que Reservan aguas subterráneas de los acuíferos de Lima y Callao en favor de "ESAL".
- b) Las EPS que a partir de la vigencia del presente Decreto Legislativo obtengan un título habilitante como operador del servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas otorgado por la Autoridad Nacional del Agua (ANA).
- (...)

⁵ Ver nota a pie de página anterior.



4.2.3 Asimismo, con el propósito de coadyuvar a una mejor comprensión de las disposiciones previstas en la propuesta de Reglamento, además de las señaladas en la Metodología, se contemplan las definiciones de los siguientes conceptos:

- **Asignación de Agua Subterránea:** Esta definición ha sido establecida atendiendo aquellos casos donde la empresa prestadora identifique usuarios que extraen el recurso hídrico sin contar con la licencia de uso respectiva. En este sentido, dicho concepto se entiende como el volumen de agua, expresado en m³, establecido por la SUNASS a través de la resolución tarifaria correspondiente. A efectos de su determinación, la Gerencia de Regulación Tarifaria establece el criterio que considere más eficiente el cual podría ser el promedio de los volúmenes facturados a los usuarios con licencia de uso de agua subterránea de igual categoría⁶ o incluso el doble de dicho volumen a fin de incentivar la formalización de los usuarios, entre otros.
- **Unidad de uso:** Para efecto de la presente propuesta de Reglamento se ha estimado conveniente adecuar la definición de "Unidad de uso" prevista en el numeral 86.1 del artículo 86 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, **Reglamento de Calidad**)⁷, precisando que, para el caso del servicio de monitoreo y gestión, dicho concepto comprende al *"Predio o sección del predio (espacio físico) destinado a actividad económica independiente, que cuente con punto de agua (subterránea) (en su interior), cuyo uso se realice con autonomía de otras secciones. Asimismo, se considera unidad de uso aquellos predios que no cuentan con instalaciones sanitarias internas al interior del predio y se abastecen del recurso hídrico subterráneo en un punto ubicado fuera del inmueble"*. [El resaltado es nuestro]

Las precisiones antes señaladas están vinculadas a la finalidad del servicio de monitoreo y gestión, el cual busca poner a disposición el recurso hídrico subterráneo en favor del usuario, por lo que a diferencia de los servicios de saneamiento no resulta exigible que el predio cuente con punto de desagüe para beneficiarse del referido servicio. Asimismo, atendiendo a la realidad que enmarca el aprovechamiento de las aguas subterráneas, se considera pertinente que las unidades de uso también integren a aquellos predios que se abastezcan del recurso hídrico subterráneo de manera directa, esto es, sin contar con instalaciones sanitarias interiores que conecten el pozo con el predio.



⁶ El promedio histórico tiene como objetivo representar el hábito de un solo usuario respecto a la extracción del recurso hídrico subterráneo para una misma categoría sobre aquel usuario que no cuente con licencia de uso.

⁷ Reglamento de Calidad:

"Artículo 86.- Unidad de Uso y clasificación:

86.1 Unidad de uso

(...)

Constituye unidad de uso, el predio o sección del predio (espacio físico) destinado a actividad económica independiente, que cuente con punto de agua y/o punto de desagüe, cuyo uso se realice con autonomía de otras secciones

Asimismo se considerará como unidad de uso a aquellos predios a los que el servicio de agua potable y/o alcantarillado se les preste fuera de sus viviendas en calidad de "servicio común.

(...)"

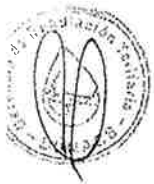


Servicio de monitoreo y gestión

- 4.2.4 La Metodología define el servicio de monitoreo y gestión como la "... puesta a disposición del recurso hídrico subterráneo en favor del usuario, mediante el conjunto de actividades, acciones, medidas y proyectos, realizados por la empresa prestadora de manera directa o indirectamente a través de contratos de asociación público – privada (APP), con el objetivo de cautelar el aprovechamiento eficiente y sostenible del recurso hídrico subterráneo para contribuir a largo plazo con: asegurar la prestación de los servicios de saneamiento y preservar la disponibilidad futura de dicho recurso para los usuarios".
- 4.2.5 Teniendo en cuenta lo antes señalado, la propuesta de Reglamento establece las obligaciones que las empresas prestadoras deben cumplir, sin perjuicio de las previstas en el Decreto Legislativo N° 1185, las cuales se encuentran relacionadas, de manera general, con: la gestión de los acuíferos vinculados a los pozos de extracción, deberes de información, acciones en caso de estado de emergencia, gestión de la tarifa por el servicio de monitoreo y gestión y recupero de importes no facturados.
- 4.2.6 Asimismo, se prevé que cada empresa prestadora cuente con un Registro de Usuarios, el cual contendrá información relevante de los usuarios del servicio de monitoreo y gestión que servirá de base para facturar la prestación del referido servicio. Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que las acciones de registro tienen un efecto constitutivo, por lo que a fin de facturar el importe por el servicio de monitoreo y gestión, la empresa prestadora debe registrar al usuario, tenga o no licencia de uso de agua subterránea.

Uso del agua subterránea, medición y lectura

- 4.2.7 Con relación al uso del agua subterránea, se establecen deberes para los usuarios, los cuales se orientan a: (i) explotar el recurso hídrico subterráneo sin exceder el volumen máximo autorizado por la ANA en la respectiva licencia; (ii) instalar equipos de reciclaje en las unidades que impliquen un alto consumo de agua subterránea; y, (iii) seguir las instrucciones que emita la empresa prestadora en situaciones de emergencia. Asimismo, con el propósito de garantizar el uso sostenible del recurso hídrico subterráneo, se prevé que las empresas prestadoras remitan a la ANA información respecto de los usuarios que incumplan los deberes antes indicados.
- 4.2.8 De conformidad con lo previsto en el inciso 5 del artículo 57 de la Ley N° 29338, Ley de Recursos Hídricos⁸, concordado con el inciso 2 del artículo 240 de su Reglamento⁹, se incluye la obligación de los usuarios respecto a la instalación de un



⁸ Ley N° 29338, Ley de Recursos Hídricos:

"Artículo 57.- Obligaciones de los titulares de licencia de uso
Los titulares de licencia de uso tienen las siguientes obligaciones:

(...)

5. instalar los dispositivos de control y medición de agua, conservándolos y manteniéndolos en buen estado;

(...)"

⁹ Reglamento de la Ley de Recursos Hídricos:

"Artículo 240.- Medición y control del agua subterránea

(...)"



medidor, de acuerdo a las características técnicas que determine la ANA. Se estima necesario que los equipos de medición sean nuevos y que además, cuenten con los certificados de aprobación de modelo y de verificación inicial, emitidos de conformidad con las Normas Metrológicas Peruanas emitidas por el Instituto Nacional de Calidad - INACAL.

A efectos de garantizar la adecuada toma de lectura de los medidores instalados en los pozos de extracción y la determinación del tipo y número de unidades de uso existentes en el predio, se establece que constituye una obligación del usuario facilitar el acceso del personal autorizado y acreditado de la empresa prestadora a sus respectivos predios. Asimismo, es necesario limitar cualquier actividad vinculada a la alteración en el funcionamiento de los equipos de medición, la cual podría distorsionar la información sobre los volúmenes de agua subterránea extraídos por el usuario.

4.2.9 De igual modo, se establece que el usuario es responsable de conservar el buen estado del medidor, así como de su mantenimiento; debiendo, a su vez, asumir los costos que se generen por dichos conceptos. Cabe indicar que el retiro o cambio del medidor, una vez instalado, sólo podrá efectuarse previa autorización de la empresa prestadora puesto que esta última requiere acceder a la información registrada en el medidor a efecto de llevar un control de la extracción efectuada por el usuario y proceder con la facturación correspondiente.

4.2.10 Ahora bien, considerando que el marco normativo en materia de metrología únicamente prevé disposiciones para medidores de agua potable¹⁰, no advirtiéndose regulación sobre equipos de medición de agua cruda (sin tratamiento) para usuarios con fuente de agua propia; la propuesta de Reglamento establece una Disposición Complementaria Transitoria en virtud del cual se precisa que las obligaciones vinculadas con los requisitos que debe cumplir el medidor (aprobación de modelo y verificación del medidor) son exigibles una vez que el INACAL, en el marco de sus competencias, emita la normativa correspondiente.

Facturación del servicio y recaudación de la retribución económica

4.2.11 La propuesta de Reglamento incorpora el mandato establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1185, el cual establece que las empresas prestadoras se encuentran facultadas a recaudar la retribución económica¹¹ por el uso del agua que

*240.2 Es obligatorio que los usuarios instalen y mantengan en buen estado de funcionamiento los medidores de caudal para la distribución, aprovechamiento y control adecuado del recurso hídrico. Dichos medidores permanecerán sellados mediante un dispositivo de seguridad acreditado por la Autoridad Administrativa del Agua y no podrán ser objeto de manipulación, salvo la necesaria para su mantenimiento y reparación, que se realizará con consentimiento de dicha autoridad.
(...)"*

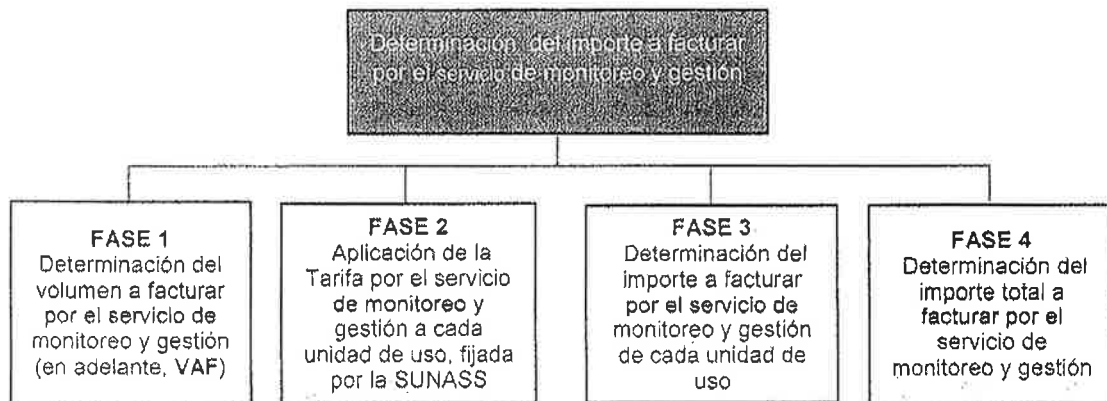
¹⁰ Mediante Resolución SNM N° 001-2011/SNM-INDECOPI se aprobaron las siguiente Normas Metrológicas Peruanas para medidores de agua potable:

- NMP 005-1:2011 "MEDICIÓN DE FLUJO DE AGUA EN CONDUCTOS CERRADOS COMPLETAMENTE LLENOS. Medidores para agua potable fría y agua caliente. Parte 1: Especificaciones".
- NMP 005-2:2011 "MEDICIÓN DE FLUJO DE AGUA EN CONDUCTOS CERRADOS COMPLETAMENTE LLENOS. Medidores para agua potable fría y agua caliente. Parte 2: Requisitos de instalación".
- NMP 005-3:2011 "MEDICIÓN DE FLUJO DE AGUA EN CONDUCTOS CERRADOS COMPLETAMENTE LLENOS. Medidores para agua potable fría y agua caliente. Parte 3: Métodos y equipo de ensayo".



corresponde abonar a los usuarios, debiendo transferirla a la ANA a través de mecanismos de transferencia automatizados y de acuerdo al Convenio Interinstitucional que ambas instituciones suscriban.

4.2.12 Respecto a la facturación del importe por el servicio de monitoreo y gestión, se ha previsto la aplicación de un procedimiento estructurado en las siguientes fases:



Asimismo, se señala que las posibles situaciones que pueden presentarse en la aplicación de la metodología antes indicada dependen de: i) el número de pozos de agua del predio; ii) el número de unidades de uso del predio; y iii) la existencia de un medidor de consumo instalado en el pozo. Estas posibles situaciones se representan a continuación:

		Nro. Unidades de uso	
		Una	Varias
Nro. pozos de agua	Con medidor	Uno	A
		Varios	E
	Sin medidor	Uno	B
		Varios	F

Donde:

- A: Es el predio con una unidad de uso, servido por un pozo de agua con medidor.
- B: Es el predio con una unidad de uso, servido por un pozo de agua sin medidor.
- C: Es el predio con varias unidades de uso, servido por un pozo de agua con medidor.

¹¹ Ley N° 29338, Ley de Recursos Hídricos:

"Artículo 91.- Retribución por el uso de agua

La retribución económica por el uso del agua es el pago que en forma obligatoria deben abonar al Estado todos los usuarios de agua como contraprestación por el uso del recurso, sea cual fuere su origen. Se fija por metro cúbico de agua utilizada cualquiera sea la forma del derecho de uso otorgado y es establecida por la Autoridad Nacional en función de criterios sociales, ambientales y económicos."

- D: Es el predio con varias unidades de uso, servido por un pozo de agua sin medidor.
- E: Es el predio con una unidad de uso, servido por más de un pozo de agua, con o sin medidor.
- F: Es el predio con varias unidades de uso servido por más de un pozo, con o sin medidor.

4.2.13 Cabe señalar que, el criterio para establecer la clasificación y categorías de unidades de uso ha sido recogido del numeral 86.2 del artículo 86 del Reglamento de Calidad, para el caso de servicios de saneamiento. Así pues, la facturación del servicio de monitoreo y gestión se efectúa en función de las unidades de uso existentes en cada predio. En caso, exista más de una unidad de uso que se abastezca por un pozo de extracción de agua subterránea, la determinación del volumen y del importe a facturar es efectuada para cada unidad de uso. Por su parte, la clasificación de las unidades de uso se utiliza para la aplicación de las tarifas establecidas para cada categoría de usuario (social, doméstico, comercial y otros, industrial o estatal).

4.2.14 Respecto al mecanismo para determinar el VAF y el importe a facturar por el servicio de monitoreo y gestión, la propuesta de Reglamento establece los siguientes criterios:

Para la determinación del VAF	Para la determinación de importe a facturar
<p>1. Para el caso de los Usuarios que cuentan con licencia de uso de agua subterránea:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Diferencia de lecturas del medidor instalado en el pozo, la que debe considerar ciclos válidos de facturación entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días calendario. b) En caso no exista medidor o su lectura sea inválida por razón imputable a la empresa prestadora, se utiliza el volumen mensualizado, autorizado por la ANA conforme a la licencia de uso de agua para cada pozo. c) En caso no exista medidor o su lectura sea inválida por razón imputable al usuario, se utiliza el volumen mensualizado autorizado 	<p>1. El importe a facturar por el servicio de monitoreo y gestión se obtiene como resultado de aplicar sobre el VAF por el servicio de monitoreo y gestión, las tarifas establecidas en la resolución tarifaria aprobada por la SUNASS.</p> <p>2. En caso la estructura tarifaria considere tarifas diferentes para distintos rangos de consumo, al volumen comprendido dentro del primer rango se le aplica la tarifa correspondiente a dicho rango; al volumen comprendido dentro del segundo rango de consumo se aplica la tarifa correspondiente a ese rango; y así sucesivamente, hasta completar el VAF. La suma de los resultados parciales determina el importe a facturar por el servicio de monitoreo y gestión de la unidad de uso. De considerarlo conveniente, la SUNASS puede establecer una metodología distinta al aprobar una estructura tarifaria.</p>



<p>por la ANA conforme a la licencia de uso de agua para cada pozo ajustado por un factor de 1,5.</p> <p>2. Para el caso de los Usuarios que no cuenten con licencia de uso, la determinación del VAF se realiza por Asignación de Agua Subterránea establecida en la resolución tarifaria aprobada por la SUNASS.</p> <p>3. De existir más de un pozo instalado, se suman los VAF de todos los pozos determinados de forma individual.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.2.15 Cuando se identifique que el predio cuente con más de una unidad de uso, la propuesta de Reglamento establece la aplicación de criterios objetivos donde, en principio, se prioriza la información consignada en la licencia de uso de agua subterránea. En caso dicho criterio no haya sido establecido, se otorga la posibilidad a las partes de pactar el mecanismo de distribución que estimen más conveniente. Como último ratio, y ante la falta de acuerdo, se deberá proceder a dividir el VAF entre el número de unidades de uso, sin importar su clase o categoría, dando como resultado el volumen correspondiente a cada unidad de uso.

4.2.16 De otro lado, considerando que el servicio de monitoreo y gestión se define como la puesta a disposición del recurso hídrico subterráneo en favor del usuario, cuente o no con licencia de uso de agua subterránea, las empresas prestadoras deben recuperar el servicio prestado respecto de aquellos usuarios que no cuenten con licencia de uso para explotar el recurso hídrico subterráneo, hasta por doce (12) meses anteriores al registro, considerando la Asignación de Agua Subterránea y como máximo hasta la entrada en vigencia de la resolución que determine la primera tarifa.



Asimismo, conforme lo establece el párrafo 5.3 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1185, en caso de retrasos en el pago por el servicio de monitoreo y gestión, la empresa prestadora se encuentra facultada a cobrar intereses compensatorios y moratorios.

4.2.17 En cuanto al cobro por concepto de servicio de monitoreo y gestión, la empresa prestadora debe efectuarlo a través del recibo único, el cual tiene mérito ejecutivo para su cobranza coactiva, según lo prevé el párrafo 5.3 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1185¹². Respecto a las formalidades de su entrega, esta debe efectuarse por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento, ya sea en el domicilio de usuario o a través de medios electrónicos,



¹² Decreto Legislativo N° 1185:

"Artículo 5.- Recaudación de la Retribución Económica por el Uso del Agua

(...)

5.3 El recibo único impago genera intereses compensatorios y moratorios, y tiene mérito ejecutivo para su cobranza de acuerdo con el Código Procesal Civil. [El resaltado es nuestro]



cuando el usuario así lo solicite de manera expresa. Asimismo, se precisa que la falta de entrega del recibo único no suspende la obligación de los usuarios respecto al pago del importe total facturado por el servicio de monitoreo y gestión.

Atención de reclamos de los usuarios del servicio monitoreo y gestión

- 4.2.18 Considerando los posibles reclamos que pueden presentarse en torno a la prestación del servicio de monitoreo y gestión, la propuesta de Reglamento establece el procedimiento administrativo para su adecuada atención y resolución; precisándose que en primera instancia los reclamos son resueltos por la empresa prestadora, mientras que en segunda instancia por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento de la SUNASS (TRASS).
- 4.2.19 Para la determinación de los criterios aplicables en esta materia se ha tomado en consideración los previstos en el Reglamento General de Reclamos. Así, se precisa que los reclamos pueden ser presentados por las personas que han sido registradas por la empresa prestadora a través de medios escritos, telefónico o por web; debiéndose asignar un código por cada reclamo presentado con el fin de permitir al usuario realizar el seguimiento al procedimiento respectivo, en salvaguarda de sus intereses.
- 4.2.20 Dentro de las materias pasibles de reclamo, sin que tengan carácter taxativo, se advierten aquellas vinculadas con la facturación tales como: (i) VAF; (ii) Tipo y número de unidades de uso facturadas; (iii) Importe facturado por el servicio de monitoreo y gestión; (iv) Consumo no realizado; y, referidos a la falta de entrega del recibo único. Cabe señalar que los reclamos vinculados con la calidad del agua subterránea y la retribución económica no son considerados dentro de las materias reclamables en tanto que la SUNASS no resulta competente para su resolución¹³.
- 4.2.21 Respecto a las etapas del procedimiento se prevé una etapa de investigación (actuación de medios probatorios), y una etapa de decisión (expedición de la resolución correspondiente). Asimismo, se establecen plazos máximos tanto para la presentación de reclamos como para su resolución.

V. IMPACTO REGULATORIO ESPERADO

- 5.1 La propuesta de Reglamento expuesta en el presente informe busca poner a disposición de las empresas prestadoras y usuarios las reglas aplicables en materia del servicio de monitoreo y gestión, las cuales son establecidas por la SUNASS en atención a su función normativa y conforme a lo previsto en el Decreto Legislativo N° 1185 y en la Metodología.
- 5.2 Respecto a las disposiciones establecidas en materia de facturación, se establecen los criterios a ser aplicados por las empresas prestadoras a efectos de determinar el importe a facturar por concepto del servicio de monitoreo y gestión, lo cual permitirá que las mismas dispongan de los recursos necesarios para llevar a cabo

¹³ Al respecto, el Decreto Legislativo N° 1185 no otorga competencias a la SUNASS respecto a dichas materias, por lo que considerando el marco normativo aplicable en materia de recursos hídricos, éstas deben ser conocidas por el ANA.



la ejecución de las medidas y acciones previstas en el artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1185 en sus respectivos ámbitos de responsabilidad.

- 5.3 Por su parte, con relación a las disposiciones en materia de reclamos, la propuesta de Reglamento hace predecible el procedimiento de atención de los reclamos que puedan presentarse en torno al servicio de monitoreo y gestión, lo cual contribuirá con salvaguardar los intereses de los usuarios en aspectos vinculados por ejemplo con la facturación de la tarifa por la prestación del referido servicio o por falta de entrega del recibo único, dentro de plazos razonables según la materia objeto de reclamo.
- 5.4 En conclusión, la propuesta de Reglamento permitirá que tanto las empresas prestadoras como los Usuarios cuenten con reglas claras para la facturación y la atención de reclamos asociados al servicio de monitoreo y gestión. Del mismo modo, se hacen explícitas las obligaciones de las empresas prestadoras y los Usuarios, a fin de cautelar el aprovechamiento eficiente y sostenible del recurso hídrico subterráneo. Con ello, SUNASS cumple con emitir la normativa necesaria que le permite cautelar el adecuado cumplimiento de las facultades otorgadas a las empresas prestadoras en materia del servicio de monitoreo y gestión, conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1185.

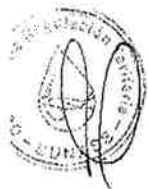
VI. ETAPA DE PUBLICACIÓN DEL PROYECTO PARA RECEPCIÓN DE COMENTARIOS

- 6.1 El artículo 5 del Reglamento General de la SUNASS¹⁴ establece el Principio de Transparencia, en virtud del cual las decisiones normativas y/o regulatorias, para su aprobación, deben ser previamente publicadas a fin que los interesados tengan la oportunidad de expresar su opinión.
- 6.2 En ese sentido, considerando los alcances de la propuesta de Reglamento expuesto en el presente Informe, resulta necesario disponer mediante Resolución de Consejo Directivo su difusión en la página web de la SUNASS, a fin que los interesados puedan realizar los comentarios que estimen conveniente.

VII. CONCLUSIONES

- 7.1 La propuesta de Reglamento tiene por objeto regular el servicio de monitoreo y gestión a cargo de las empresas prestadoras que cuenten con el título habilitante de operador del servicio, bajo el ámbito de competencia de la SUNASS.
- 7.2 Dentro de los aspectos más relevantes de la propuesta de Reglamento, cabe señalar los siguientes:
- Respecto al uso del agua subterránea, medición y lectura: Se establecen disposiciones orientadas a la preservación del recurso hídrico utilizado por los usuarios con fuente de agua propia. En este sentido, se establece como deber de los usuarios instalar un medidor en los pozos de extracción a fin de garantizar la medición, registro y procesamiento continuo de la información de las aguas subterráneas.

¹⁴ Publicado en el diario oficial El Peruano el 21 de febrero de 2001.



- Respecto a la facturación del servicio y recaudación de la retribución económica: Se incorpora el mandato establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1185, el cual establece que las empresas prestadoras se encuentran facultadas para recaudar la retribución económica por el uso del agua. Asimismo, se definen los criterios a ser utilizados para determinar el importe a facturar por el servicio de monitoreo y gestión, los cuales han sido tomados como referencia del Reglamento de Calidad, y los mecanismos para realizar el cobro a través del recibo único.
- Respecto al procedimiento de atención de reclamos: Se define el procedimiento administrativo para la adecuada atención y resolución de reclamos que se presenten en torno al servicio de monitoreo y gestión; precisándose que, en primera instancia los reclamos son resueltos por la empresa prestadora, mientras que en segunda instancia por el TRASS de la SUNASS.

VIII. RECOMENDACIONES

- 8.1 Al Gerente General: Elevar al Consejo Directivo el presente Informe que contiene la propuesta del Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento habilitadas como operador del servicio, el proyecto normativo y su exposición de motivos.
- 8.2 Al Consejo Directivo: Disponer la aprobación del proyecto de Resolución que aprobaría el proyecto normativo y su correspondiente exposición de motivos, así como la difusión del presente Informe en la página web de la SUNASS.

Atentamente,


Jorge LIVING CHAMAN
Gerente de Políticas y Normas


Juan Carlos ZEVILLANOS GARNICA
Presidente del TRASS


Lourdes FLORES ZEA
Gerente Adjunta de Asesoría Jurídica


Héctor FERRER TAFUR
Gerente de Asesoría Jurídica


Max Arturo CARBAJAL NAVARRO
Gerente de Regulación Tarifaria (e)


Rosa María MEZA SALAZAR
Especialista en Análisis Regulatorio

Se adjunta al presente Informe (i) Proyecto de Resolución y (ii) Exposición de Motivos.