

ORGANISMOS REGULADORES

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO**

Disponen publicar en la página web de la SUNASS el proyecto de resolución de Consejo Directivo que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 048-2013-SUNASS-CD**

Lima, 6 de diciembre del 2013

VISTO:

El Informe N° 012-2013-SUNASS-100, presentado por la Gerencia de Políticas y Normas y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que contiene la propuesta de modificación al Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, así como su correspondiente exposición de motivos;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3.1 literal c) de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos aprobada por Ley N° 27332 y modificada por Ley N° 27631, faculta a los organismos reguladores a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas 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;

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 normativas o regulatorias, para su aprobación, deben ser previamente publicadas a fin de que los interesados tengan la oportunidad de expresar su opinión;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20 del Reglamento General de la SUNASS y por el artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

El Consejo Directivo en su Sesión N° 25-2013;

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Aprobar el proyecto de resolución de Consejo Directivo mediante el cual se modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD y su correspondiente exposición de motivos, disponiendo su publicación en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3°.- Otorgar un plazo de quince días calendario, contados desde el día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución, a fin de que los interesados presenten sus comentarios sobre el proyecto de resolución de Consejo Directivo y su exposición de motivos señalados en el artículo 1°, en la sede institucional de la SUNASS ubicada en Av. Bernardo Monteagudo N° 210 -216, Magdalena del Mar o por vía electrónica a gpn@sunass.gob.pe.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Políticas y Normas de la SUNASS, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten.

Regístrese y publíquese.

FERNANDO MOMIY HADA
Presidente del Consejo Directivo

1029893-1

El Peruano

DIARIO OFICIAL

REQUISITO PARA PUBLICACIÓN DE NORMAS LEGALES Y SENTENCIAS

Se comunica a las entidades que conforman el Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Organismos constitucionales autónomos, Organismos Públicos, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, que para efectos de la publicación de sus disposiciones en general (normas legales, reglamentos jurídicos o administrativos, resoluciones administrativas, actos de administración, actos administrativos, etc) con o sin anexos, que contengan más de una página, se adjuntará un diskette, cd rom o USB en formato Word con su contenido o éste podrá ser remitido al correo electrónico normaslegales@editoraperu.com.pe.

LA DIRECCIÓN

Nº -201 -SUNASS-CD

Lima,

VISTO:

El Informe N°--201 -SUNASS-100, presentado por la Gerencia de Políticas y Normas y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que contiene la propuesta de modificación al Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, y sus modificatorias, su correspondiente exposición de motivos y la evaluación de los comentarios recibidos;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3.1 literal c) de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por Ley N° 27332 y modificada por la Ley N° 27631, faculta a los organismos reguladores a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas 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;

Que, la misma norma señala que la facultad normativa comprende a su vez la tipificación de 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;

Que, conforme al artículo 19 del Reglamento General de la SUNASS, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, la función normativa permite a la SUNASS dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las empresas prestadoras o actividades bajo su ámbito o, de sus usuarios. Asimismo, conforme al artículo 38 de la misma norma, a través de su Consejo Directivo, mediante reglamento establecerá la tipificación de infracciones y sanciones que correspondan;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD se aprobó el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, en adelante el RGSFS, el cual tiene por objetivo establecer los procedimientos y uniformizar los criterios para desarrollar las acciones de supervisión, así como las de fiscalización y sanción, respecto de la prestación de los servicios de saneamiento por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS);

Que, al evidenciarse la necesidad de perfeccionar la normatividad sobre acciones de supervisión y tipificar nuevas infracciones y sanciones, como resultado de la constante evolución del sector saneamiento en los últimos años, resulta conveniente modificar el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS;

Que, el artículo 23 del Reglamento General de la SUNASS, establece que las decisiones normativas o regulatorias deben ser previamente publicadas para recibir opiniones del público en general, como requisito para la aprobación de las normas de alcance general y regulaciones;

Que, de conformidad a lo anterior, la SUNASS aprobó, mediante Resolución de Consejo Directivo N° ~~012~~ -2013-SUNASS-CD, la publicación del proyecto de norma que modifica el RGSFS, otorgándose un plazo de quince días calendario para recibir comentarios de los interesados;

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

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20 del Reglamento General de la SUNASS y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo N° ---2013;

HA RESUELTO:

Artículo 1º.- Modificar los literales h) y j) del artículo 13 y artículo 14.2 del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias, con la redacción siguiente:

"Artículo 13.- Acción de supervisión de campo

Las acciones de supervisión de campo se realizarán de acuerdo al siguiente procedimiento, cuyo flujograma se encuentra en el Anexo 5:

(...)

h) Una copia del acta deberá ser entregada a la EPS, debiendo dejarse constancia en el mismo documento. En caso el supervisor requiera información adicional se dejará constancia de dicha situación en el acta, otorgándole un plazo máximo a la EPS, para su entrega a la SUNASS, el cual no podrá ser mayor de cinco (5) días hábiles desde la suscripción de la referida acta.

(...)

j) El informe de la acción de supervisión será elaborado en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la suscripción del acta o de recibida la información adicional consignada en el acta. Dicho informe será notificado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles después de su emisión.

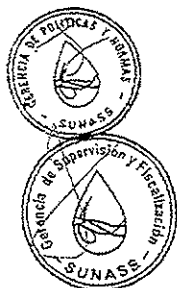
..."

"Artículo 14.- Conclusión de la supervisión

(...)

14.2

(...)



Recibido el descargo o vencido el plazo establecido sin su presentación, se procederá a formular en un plazo máximo de quince (15) días hábiles el Informe Final del Procedimiento de Supervisión, el cual puede concluir en:
 ..."

Artículo 2º.- Incorporar al Anexo N° 4 "Tabla de Infracciones y Sanciones" del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, los ítems 1-A, 8-A, 8-B, 8-C, 17-A, 17-B, 17-C, 17-D, 17-E, 21-A, 21-B, 21-C, 21-D, 21-E, 25-A, 25-B y 25-C bajo los siguientes términos:

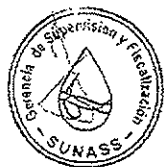
TABLA DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Item	TIPIFICACIÓN	GRAVEDAD	SANCION	Topes máx. Multa por Menses por EPS
A: RÉGIMEN TARIFARIO Y METAS DE GESTIÓN				
1-A	No presentar a la SUNASS el Plan Maestro Optimizado actualizado y revisado, a más tardar nueve meses antes de concluir cada periodo quinquenal.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
B: FACTURACIÓN Y MEDICIÓN				
8-A	No facturar al Usuario No Doméstico el pago adicional por exceso de concentración de los VMA.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
8-B	No aplicar correctamente la metodología del cálculo del pago adicional, aprobado por la SUNASS, por exceso de concentración de los VMA.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
8-C	No suspender la facturación del pago adicional cuando se verifique el cumplimiento de los VMA.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
C: CALIDAD DEL SERVICIO				
17-A	No atender o no solucionar en el plazo establecido, los problemas contemplados en el artículo 74.1 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, con excepción de los señalados en los numerales 11, 12, 14 y 17 de la Tabla de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción.	Grave (Por c/u)	Multa hasta de 250 UIT	10%
17-B	No suspender o cerrar el servicio de alcantarillado conforme al Anexo N° 2 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
17-C	Incumplir con evaluar, dentro del plazo establecido por la normativa vigente, los análisis o nuevos análisis presentados por el Usuario No Doméstico.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
17-D	No efectuar el número mínimo de pruebas de ensayo inopinadas a Usuarios No Domésticos inscritos en el Registro respectivo de la EPS, según la normativa vigente.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
17-E	No realizar el estudio para cuantificar la eficiencia de la implementación de los VMA, según la normativa vigente.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%



E. DERECHOS DE LOS USUARIOS				
	No atender o no solucionar de manera reiterada en el plazo establecido conforme al Anexo N° 2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, lo siguiente: (*)			
21-A	21. A.1 Tramitar la solicitud de acceso al servicio.	Grave	Multa hasta 250 UIT	10%
	21. A.2 Suscribir el contrato de prestación de servicios.	Leve	Amonestación Escrita Multa hasta 100 UIT	5%
	21. A.3 El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
	21. A.4 Fuga en conexión domiciliaria.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
	21. A.5 Atoro en conexión de alcantarillado.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
	21. A.6 Filtraciones de aguas externas hacia el predio.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
	21. A.7 Ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo del servicio de agua potable o alcantarillado.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
	21. A.8 Reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable siempre que se haya cumplido con los requisitos establecidos por la normativa de la SUNASS.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
	21. A.9 Rehabilitación de un servicio cerrado que no se ha realizado en el plazo establecido, a pesar de cesar la causa de cierre.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
	21. A.10 Retiro del medidor sin previa comunicación al usuario	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
	21. A.11 Retiro del medidor por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
	21. A.12 Instalación del medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de aferición inicial.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
21-B	No entregar al usuario información relativa al procedimiento de acceso a la prestación de los servicios de saneamiento, y a la facturación basada en diferencias de lecturas, según lo establecido en el Reglamento de Calidad	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
21-C	No comunicar o no adjuntar información en el recibo de pago del usuario relativo a las obligaciones y derechos contenidos en el Reglamento de Calidad y las que disponga la SUNASS.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
21-D	Incluir información inexacta en el recibo de pago del usuario.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
21-E	No reponer el servicio de alcantarillado sanitario cuando se verifique el cumplimiento de los VMA.	Muy grave	Multa hasta de 500 UIT	20%
F. REMISIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN				
25-A	No solicitar al Usuario No Doméstico la presentación anual de la Declaración Jurada de Usuarios No Domésticos, conforme a la normativa vigente.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
25-B	No efectuar el registro de Usuarios No Domésticos.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%
25-C	No mantener actualizado el registro de Usuarios No Domésticos.	Grave	Multa hasta de 250 UIT	10%

(*) Para efectos de aplicación de la presente Tabla de Infracciones y Sanciones se entenderá por:
- Reiterada.- Aquella acción u omisión de la EPS efectuada dos o más veces en un periodo de 12 meses.



Artículo 3°.- Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano", la cual entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente resolución, exposición de motivos y matriz de comentarios en la página web de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Regístrese y publíquese.

FERNANDO MOMIY HADA
Presidente del Consejo Directivo



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. OBJETO

El objeto de la presente es sustentar el perfeccionamiento de la normatividad vinculada a las acciones de supervisión y la tipificación de ciertas conductas como infracciones, lo cual permitirá a la SUNASS contar con los instrumentos idóneos para reprimir las malas prácticas de las EPS.

II. CONSIDERACIONES LEGALES

De acuerdo a la normativa vigente¹, puede afirmarse que la SUNASS está facultada para supervisar, fiscalizar y sancionar por el incumplimiento de las obligaciones que se encuentren dentro de su ámbito de competencia, vale decir las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de saneamiento².

De igual modo se encuentra facultada para tipificar las infracciones, por incumplimiento de obligaciones establecidas en las normas legales bajo su ámbito, y establecer las sanciones correspondientes de acuerdo a la escala de sanciones respectiva³.

Siendo así, las sanciones que apruebe la SUNASS deberán encontrarse de acuerdo a lo referido en el artículo 33 del RGSFS, el cual establece lo siguiente:

¹ Al respecto, cabe señalar que las referidas normas son las siguientes:

▪ Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada, Ley N° 27332:

"Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

a) Función supervisora: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitido por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisada.

(...)

c) 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."

d) Función fiscalizadora y sancionadora: comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

(...)"

▪ Reglamento General de la SUNASS, D.S. N° 017-2001-PCM.

"Artículo 32.- Definición de la Función Supervisora

La función supervisora permite a la SUNASS verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las EMPRESAS PRESTADORAS. Asimismo dicha función permite verificar el cumplimiento de cualquier disposición, mandato o resolución emitida por la propia SUNASS o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dicha entidad o actividad supervisada.

Artículo 35.- Definición de Función Fiscalizadora y Sancionadora

La función fiscalizadora y sancionadora permite a la SUNASS imponer sanciones y medidas correctivas a las EMPRESAS PRESTADORAS que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de las normas aplicables, de los disposiciones y/o regulaciones dictadas por la SUNASS y, de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Artículo 38.- Sanciones.

La SUNASS está facultada a imponer sanciones a las EMPRESAS PRESTADORAS por la comisión de las infracciones tipificadas en la normativa vigente, conforme a lo que establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N° 908".

Complementariamente y dentro del ámbito de su competencia, el Consejo Directivo mediante Reglamento, establecerá la tipificación de infracciones y las sanciones que correspondan."

² Se precisa que el ámbito de competencia de la SUNASS son las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de saneamiento según lo establecido en el artículo 14 del Reglamento General de la SUNASS.

³ De conformidad con la Disposición Transitoria Única de la Ley N° 27631, que modifica la Ley Marco de Organismos Reguladores, los límites máximos de la escala de sanciones se encuentran establecidos en el RGSFS.

Resolución de Consejo Directivo N° 43-2013-SUNASS-CD
Resolución que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

"Artículo 33.- Escala de sanciones

La escala de sanciones tendrá en consideración la gravedad de la infracción de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de infracción	Sanción	
	Tipo	Tope máximo
Leves	Amonestación escrita	No aplica
	Multa hasta de 100 UIT.	No excederá del 5% del ingreso operativo mensual promedio de la EPS de los últimos 6 meses
Graves	Multa hasta de 250 UIT	No excederá del 10% del ingreso operativo mensual promedio de la EPS de los últimos 6 meses.
Muy Graves	Multa hasta de 500 UIT	No excederá del 20% del ingreso operativo mensual promedio de la EPS de los últimos 6 meses.

(...)

III. CONTENIDO DE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN.-

A.- Aspectos relacionados con las acciones de supervisión

A-1 Acción de supervisión de campo

Situación actual y problemática:

Las acciones de supervisión ejercidas por la SUNASS comprenden la verificación del cumplimiento de las obligaciones de las EPS en la prestación del servicio de saneamiento, conforme lo establecido en el artículo 5 del RGSFS que señala lo siguiente:

"Artículo 5.- Delimitación de la función supervisora

La función supervisor consiste en la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas y contractuales referidas a la prestación de los servicios de saneamiento por parte de las EPS.

(...)"

Estas acciones se efectúan en campo y en la sede de la SUNASS. Respecto a la supervisión de campo, ésta se encuentra contemplada en el artículo 13 del RGSFS con el tenor siguiente:

"Artículo 13.- Acción de supervisión de campo

Las acciones de supervisión de campo se realizarán de acuerdo al siguiente procedimiento (...)

f) Al finalizar esta actividad se elaborará y firmará el acta de supervisión de campo. El acta será levantada por el o los encargados de la acción de supervisión, y deberá ser firmada por el personal de la EPS referido en el literal k) del numeral 10.2 del presente reglamento, y por el representante de la fuerza pública en caso de haber intervenido.

(...)

h) Una copia del acta deberá ser entregada a la EPS, debiendo dejarse constancia en el mismo documento.

i) Elaboración del Informe de Campo.

j) Notificar el informe de supervisión de campo, dando por culminada la visita.

..."

Como se desprende de dicho artículo, en una supervisión de campo ejercida por la SUNASS, el personal supervisor se encuentra obligado, en la misma visita de la supervisión, a elaborar el respectivo informe y notificarlo a la EPS. Esta obligación, trae como consecuencia un análisis restringido de los aspectos supervisados y no permite validar la información obtenida con la que se encuentra de la sede de la SUNASS.

Resolución de Consejo Directivo N° 18-2013-SUNASS-CD
Resolución que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

Por otro lado, este artículo no contempla la posibilidad de recibir información de la EPS con posterioridad a la realización de la supervisión, imposibilitándose, en casos complejos, una mejor elaboración del informe.

Solución propuesta

Para realizar con mayor eficacia las acciones de supervisión resulta necesario que los informes de supervisión de campo no se realicen necesariamente en campo. Realizar los referidos informes en la sede de la SUNASS, permitirá que el supervisor cuente con mayores herramientas técnicas para su formulación. De igual modo, se propone la posibilidad que la EPS entregue mayor información que sea de utilidad para la supervisión.

En consecuencia, el tenor de la propuesta modificatoria es la siguiente:

"Artículo 13.- Acción de supervisión de campo

Las acciones de supervisión de campo se realizarán de acuerdo al siguiente procedimiento, cuyo flujograma se encuentra en el Anexo 5:

(...)

h) Una copia del acta deberá ser entregada a la EPS, debiendo dejarse constancia en el mismo documento. En caso el supervisor requiera información adicional se dejará constancia de dicha situación en el acta, otorgándole un plazo máximo a la EPS, para su entrega a la SUNASS, el cual no podrá ser mayor de cinco (5) días hábiles desde la suscripción de la referida acta.

(...)

i) El informe de la acción de supervisión será elaborado en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la suscripción del acta o de recibida la información adicional consignado en el acta. Dicho informe será notificado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles después de su emisión.

..."

A-2 Conclusión de la supervisión

Situación actual y problemática:

El artículo 14.2 del RGSFS establece lo siguiente:

"Artículo 14.- Conclusión de la supervisión

(...)

14.2

(...)

Recibido el descargo o vencido el plazo establecido sin su presentación, se procederá a formular en un plazo máximo de diez (10) días hábiles el informe Final del Procedimiento de Supervisión, el cual puede concluir en:

..."

Debido a que las actividades de supervisión de la SUNASS se han incrementado considerablemente, resulta necesario ampliar el plazo para la elaboración del informe final de supervisión, desde la sede de la SUNASS o de campo, a fin de asegurar el adecuado análisis técnico y legal de lo supervisado y, como consecuencia, garantizar que las EPS brinden un adecuado y mejor servicio a sus usuarios.

Solución propuesta

Modificar el artículo 14.2 ampliando el plazo de diez a quince días hábiles, quedando redactado de la siguiente manera:

"Artículo 14.- Conclusión de la supervisión

(...)

14.2

(...)

Resolución de Consejo Directivo N°77-2013-SUNASS-CD
Resolución que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

Recibido el descargo o vencido el plazo establecido sin su presentación, se procederá a formular en un plazo máximo de quince (15) días hábiles el Informe Final del Procedimiento de Supervisión, el cual puede concluir en:

..."

B.- Aspectos relacionados con la Regulación Tarifaria

Incorporación de infracción por incumplimiento en la presentación del Plan Maestro Optimizado (PMO), revisado y actualizado en el plazo establecido

Situación actual y problemática:

De conformidad con el artículo 102 del TUO del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, las EPS tienen la obligación de presentar su PMO revisado y actualizado a más tardar nueve meses antes de concluir cada periodo quinquenal tal como se describe a continuación:

"Artículo 102.- Se harán revisiones del Plan Maestro Optimizado cada cinco (5) años y se actualizarán las metas de gestión. Sobre esta base sucesivamente, se formularán y aprobarán los valores de la fórmula tarifaria y estructura tarifaria que serán aplicados en el siguiente quinquenio. Para tal efecto, a más tardar nueve (9) meses antes de concluir cada periodo quinquenal, la EPS presentará a la Superintendencia su Plan Maestro Optimizado revisado y actualizado. Este Plan Maestro Optimizado contiene la propuesta de los valores de los parámetros de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión a ser aplicados en el siguiente quinquenio. En cualquier caso, la revisión de tarifas y aprobación de la nueva fórmula tarifaria se hará en base a una revisión prospectiva."

No obstante, al detectarse casos en virtud de los cuales determinadas EPS registran demora en la presentación del PMO, más allá de los 9 meses antes de culminar el quinquenio regulatorio⁴, es necesario tipificar una infracción y sanción ante el incumplimiento de dicha obligación con el fin de cautelar la prestación continua de los servicios de saneamiento y la viabilidad económico – financiera de las EPS.

Solución propuesta

La propuesta de solución es incorporar en el Anexo N° 4 del RGSFS una infracción y sanción por el incumplimiento de la obligación contenida en el artículo 102 del TUO del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, señalada anteriormente.

En consecuencia, el tenor de la solución propuesta es la siguiente:

<u>Propuesta de infracción</u>	<u>Propuesta de Gravedad</u>	<u>Propuesta de Sanción</u>	<u>Propuesta de</u>
			<u>Tope máx. Multa</u> <u>Ing. OPER.</u> <u>Mensual prom.</u> <u>de EPS</u>
"No presentar a la SUNASS el Plan Maestro Optimizado actualizado y revisado, a más tardar nueve meses antes de concluir cada periodo quinquenal".	Muy Grave	Multa hasta 500 UIT	20%

C.- Aspectos relacionados con la calidad de los Servicios de Saneamiento

C.1 Incorporación de infracciones sobre falta de información al usuario.

⁴ Así tenemos por ejemplo el caso de EMAPA HUACHO que presentó su PMO con un retraso de 16 meses, y el caso de EMUSAP ABANCAY S.A.C que hasta el momento no ha presentado su PMO cumpliendo un retraso de 24 meses.

Situación actual y problemática:

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

Al respecto, el REGLAMENTO DE CALIDAD establece obligaciones por parte de las EPS de mantener informados a los usuarios sobre la prestación de los servicios de saneamiento, señalando lo siguiente:

"Artículo 13.- Información al Solicitante

En el momento 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 relativo 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 39.- Comunicación a usuarios sobre obligaciones y derechos

Cuando se realicen cambios (normativos o de cualquier índole) y ellos no se encuentren en la información al dorso del comprobante de pago, la EPS deberá informar a los usuarios mediante comunicación escrita, especialmente respecto de los siguientes temas:

- Derechos y obligaciones generales de las EPS.
- Derechos y obligaciones de los usuarios.
- Cambios ocurridos en las tarifas o estructuras tarifarias.

Dicha comunicación deberá ser realizada con la primera facturación después del cambio.

"Artículo 79.- Información a usuarios

La EPS deberá mantener informado a los usuarios sobre diversos aspectos de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento".

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

(...)

e) Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas: La EPS que instale medidores por primera vez en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente: 1. Informar al usuario, mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS (Anexo 8). (...)

Sin embargo, el incumplimiento de dichas obligaciones no son pasibles de sanción, motivo por el cual resulta necesario proponer las infracciones y sanciones correspondientes.

Solución propuesta.-

De conformidad con lo señalado anteriormente, se propone tres tipos de infracciones calificadas como grave o muy grave, de ser el caso, y con la respectiva sanción de acuerdo con el artículo 33 del RGSFS. En este sentido, estas son las siguientes:

Resolución de Consejo Directivo N° 044-2013-SUNASS-CD
Resolución que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

Propuesta de Infracción	Propuesta de Gravedad	Propuesta de Sanción	Propuesta de Tope máx. Multa
			Ing. Oper. Mensual prom. de EPS
"No entregar al usuario información relativa al procedimiento de acceso a la prestación de los servicios de saneamiento, y a la facturación basada en diferencias de lecturas, según lo establecido en el Reglamento de Calidad".	Muy grave	Multa hasta 500 UIT	20%
"Incluir información inexacta en el recibo de pago del usuario".	Muy grave	Multa hasta 500 UIT	20%
"No comunicar o no adjuntar información en el recibo de pago del usuario relativa a las obligaciones y derechos contenidos en el Reglamento de Calidad, y las que disponga la SUNASS".	Muy Grave	Multa hasta 500 UIT	20%

C.2 Incorporación de infracciones referidas a los Valores Máximos Admisibles (VMA)

Situación actual y problemática:

Por Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA⁵ se aprobaron los Valores Máximos Admisibles (en adelante VMA), que pueden descargar los Usuarios No Domésticos (UND) a la red de alcantarillado sanitario. El objetivo de dicha norma es regular mediante los referidos VMA la descarga de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario, a fin de evitar el deterioro de las instalaciones, infraestructura sanitaria, maquinarias, equipos y asegurar su adecuado funcionamiento, garantizando la sostenibilidad de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales.

De este modo, este dispositivo legal contempla una serie de obligaciones a cargo de la EPS a fin que resulte aplicable la normativa sobre VMA, ampliándose tales obligaciones a través de su Reglamento⁶ y disposiciones emitidas por la SUNASS⁷.

Siendo así, a continuación se especifica las obligaciones que deben cumplir las EPS, referidas a los VMA:

ITEM	Base Legal VMA	Obligaciones a cargo de la EPS
1	RCD. N° 044-2012-SUNASS-CD Capítulo I, Art. 4, numeral 4.1, Art. 7 y Art. 13	Artículo 4.- Declaración Jurada de Usuario No Doméstico 4.1. La EPS está obligada a solicitar a los usuarios no domésticos la presentación de la Declaración Jurada y a mantener actualizado el Registro de Usuarios No Domésticos; debiendo entregar a estos un código de registro.
		Artículo 7.- Obligaciones de la EPS referidas al monitoreo y control (...) 7.2 De forma anual, la EPS está obligada a realizar pruebas de ensayo inopinadas al cinco por ciento (5%) como mínimo, de los Usuarios No Domésticos inscritos en el Registro de Usuarios No Domésticos, los que serán seleccionados de forma aleatoria; (...)
		Artículo 13.- Eficacia en la implementación de los VMA Para efectos de cuantificar la eficiencia de la implementación de los VMA, la EPS debe realizar un estudio, como mínimo una vez al año, en el que tomará como insumo los resultados del monitoreo de los parámetros del Anexo N° 01 y N° 02 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA. (...)
2	D.S N° 003-2011-VIVIENDA art. 7, literal b), e) art. 18, art. 20.	Artículo 7.- De las Obligaciones Las EPS o las entidades que hagan sus veces están obligadas a: b) Registrar al Usuario No Doméstico una vez revisada y evaluada la Declaración Jurada de Usuarios No Domésticos, conforme al procedimiento establecido en el artículo 17 del presente Reglamento.

⁵ Publicado el 20 de noviembre del 2009.

⁶ Decreto Supremo N° 003-2011-VIVIENDA publicado el 22 de mayo del 2011.

⁷ Por resolución N° 025-2011-SUNASS-CD publicado el 20 de julio del 2011 se aprobó la metodología para el cálculo del pago por exceso de vertimientos de los parámetros señalados en el D.S N° 021-2009-VIVIENDA. Asimismo, por resolución N° 044-2012-SUNASS-CD se aprobó una Directiva que establece disposiciones complementarias a las normas del Ente Rector. Se precisa que ambos dispositivos legales de la SUNASS fueron emitidos por mandatos del Ente Rector.

Resolución de Consejo Directivo N° 7-2013-SUNASS-CD
Resolución que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

ITEM	Base Legal VMA	Obligaciones a cargo de la EPS
		(...) e) Solicitar al Usuario No Doméstico el pago adicional por exceso de concentración de los parámetros por sobrepasar los VMA fijados en el Anexo N° 1 del D.S. 021-2009-VIVIENDA de acuerdo a la metodología establecida por la SUNASS. (...)
		Artículo 18.- Del registro y/o actualización de la información del usuario no doméstico Verificado el cumplimiento de los requisitos a los que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, la EPS o la entidad que haga sus veces, procederá a registrar y/o actualizar la información del Usuario No Doméstico, asignándole el respectivo Código de Registro de Usuario No Doméstico.
		Artículo 20.- Del procedimiento del monitoreo 20.1.- Una vez registrado el Usuario No Doméstico y asignado su código de registro, el área competente de la EPS o de la entidad que haga sus veces, procederá en un plazo que no excederá de diez (10) días hábiles, a evaluar los resultados de los análisis presentados en la Declaración Jurada de Usuarios No Domésticos.
		20.3 Si los resultados de los análisis presentados en la Declaración Jurada de Usuario No Doméstico superan los VMA establecidos en el Anexo N° 1 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, se deberá efectuar lo siguiente: a) La EPS o la entidad que haga sus veces, realizará el cobro del pago adicional por exceso de concentración de parámetros. (...) c) Presentados los nuevos análisis por el Usuario No Doméstico, la EPS o la entidad que haga sus veces, procederá a revisar y evaluar los mismos en un plazo que no debe exceder los diez (10) días hábiles. d) De verificarse que el Usuario No Doméstico cumple con los VMA establecidos en el Anexo N° 1 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, la EPS o la entidad que haga sus veces procederá a suspender el cobro del pago adicional por exceso de concentración.
		20.4 Si los resultados de los análisis presentados en la Declaración Jurada de Usuario No Doméstico superan los VMA establecidos en el Anexo N° 2 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, se deberá efectuar lo siguiente: a) La EPS o la entidad que haga sus veces, procederá a realizar la suspensión del servicio de alcantarillado sanitario. (...) c) Presentados los nuevos análisis por el Usuario No Doméstico, la EPS o la entidad que haga sus veces, procederá a revisar y evaluar los mismos en un plazo que no debe exceder los diez (10) días hábiles. d) De verificarse que el Usuario No Doméstico cumple con los VMA establecidos en el Anexo N° 2 del Decreto Supremo N° 021-2009-VIVIENDA, la EPS o la entidad que haga sus veces procederá a realizar la reposición del servicio de alcantarillado sanitario.

Al respecto, el RGSFS y sus modificatorias, en su Anexo N° 4 contiene una "Tabla de Infracciones y Sanciones" estableciendo varias tipificaciones y sanciones aplicables, entre las que se encuentran aquellas vinculadas al incumplimiento de las obligaciones sobre VMA⁸.

Problemática y solución propuesta

Si bien ya se cuenta con la normativa necesaria para fiscalizar y sancionar a las EPS por incumplimiento a las obligaciones normativas sobre VMA, resulta conveniente, a fin de perfeccionar dichas herramientas y a la vez permitan disuadir a las EPS de los referidos incumplimientos, adicionar la tipificación de las infracciones en función a las obligaciones específicas de VMA.

La propuesta de solución es incorporar en el Anexo N° 4 "Tabla de Infracciones y Sanciones" las siguientes infracciones:

⁸ Así tenemos, por ejemplo, que en dicha Tabla se establecen infracciones y sanciones sobre incumplimiento del procedimiento de facturación, reclamo, proporcionar información falsa a la SUNASS, así como impedir u obstaculizar la labor del personal de la SUNASS, todos ellos aplicables a la normatividad sobre VMA. Asimismo, se establece como infracción el incumplimiento de medidas correctivas impuestas por la SUNASS donde también se puede sancionar incumplimientos sobre VMA.

Resolución de Consejo Directivo N° 8-2013-SUNASS-CD
Resolución que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

Propuesta	Gravedad	Sanción	Topo max. Multa
			Ing. Tarif. Mensual prom. de EPS
"No solicitar al Usuario No Doméstico la presentación anual de la Declaración Jurada de Usuarios No Domésticos conforme a la normativa vigente."	Grave	Multa hasta 250 UIT	10%
"No efectuar el número mínimo de pruebas de ensayo inopinadas a Usuarios No Domésticos inscritos en el registro respectivo de la EPS, según la normativa vigente."	Grave	Multa hasta 250 UIT	10%
"No realizar el estudio para cuantificar la eficiencia de la implementación de los VMA, según la normativa vigente."	Grave	Multa hasta 250 UIT	10%
"No efectuar el registro del Usuario No Doméstico".	Grave	Multa hasta 250 UIT	10%
"No mantener actualizado el registro del Usuario No Doméstico."	Grave	Multa hasta 250 UIT	10%
"No aplicar correctamente la metodología del cálculo del pago adicional, aprobado por SUNASS, por exceso de concentración de los VMA."	Muy Grave	Multa hasta 500 UIT	20%
"Incumplir con evaluar, dentro del plazo establecido por la normativa vigente, los análisis o nuevos análisis presentados por el Usuario No Doméstico."	Grave	Multa hasta 250 UIT	10%
"No facturar al Usuario No Doméstico el pago adicional por exceso de concentración de VMA."	Muy Grave	Multa hasta 500 UIT	20%
"No suspender la facturación del pago adicional cuando se verifique el cumplimiento de los VMA."	Muy Grave	Multa hasta 500 UIT	20%
"No suspender o cerrar el servicio de alcantarillado conforme al Anexo N° 2 del D.S. N° 021-2009-VIVIENDA."	Muy Grave	Multa hasta 500 UIT	20%
"No reponer el servicio de alcantarillado sanitario cuando se verifique el cumplimiento de los VMA."	Muy Grave	Multa hasta 500 UIT	20%

C.3 Incorporación de infracciones referidas a la falta de atención oportuna a los usuarios

Relativas al artículo 74.1 del REGLAMENTO DE CALIDAD

Situación actual:

EL REGLAMENTO DE CALIDAD contempla en su artículo 74.1 una serie de obligaciones que deben cumplir las EPS, ante el requerimiento de los usuarios efectuados mediante la "Solicitud de Atención del Problema de Alcance General". Dichas obligaciones se orientan a dar atención y solución a problemas de alcance general, reportados por los usuarios, contribuyendo de esta manera a la adecuada prestación del servicio.

En consecuencia, las EPS tienen la obligación de cumplir los siguientes plazos máximos de solución de problemas:

a) Problemas operaciones de alcance general

Problemas Operacionales	Plazo máximo de solución
Obras inconclusas	48 horas
Fugas en la red de agua potable	48 horas
Desbordes en la red de alcantarillado	48 horas
Atoro en conexión de alcantarillado	48 horas

Resolución de Consejo Directivo N° 48-2013-SUNASS-CD
Resolución que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

Cortes del servicio	24 horas
Falta de accesorios de seguridad	24 horas
Seguridad	48 horas
Negativa de la EPS de realizar mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable o alcantarillado de las solicitudes recibidas del sector	48 horas

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

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

c) Problemas comerciales relativos a la facturación de alcance general

Plazo de solución: Siguiendo ciclo de facturación, el cual se calculará desde que la EPS toma conocimiento del problema o a través de la solicitud de atención de problema de alcance general.

Poblaciones alejadas: El plazo se computará de acuerdo al cuadro de distancia contemplado en el ordenamiento civil, adicionalmente del plazo señalado anteriormente.

(*) La EPS deberá comunicar al usuario que presentó la solicitud de atención, considerando el tipo de problema presentado, el tiempo máximo en que debe solucionarse.

Problemática y solución propuesta

Sobre el particular, la solicitud efectuada por los usuarios respecto de uno o más problemas, requieren un tratamiento inmediato por parte de la EPS debido a que su no atención afectaría la calidad del servicio prestado. En consecuencia, resulta necesario tipificar el incumplimiento de estas obligaciones de acuerdo a la propuesta normativa siguiente:

Propuesta de infracción	Propuesta de Gravedad	Propuesta de Sanción	Propuesta Tópica: max. Multa Ing. Oper. Mensual prom. de EPS
"No atender o no solucionar en el plazo establecido, los problemas contemplados en el artículo 74.1 del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, con excepción de los señalados en los numerales 11, 12, 14 y 17 de la Tabla de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción." ⁹	Grave (Por cada una de las infracciones)	Multa hasta de 250 UIT (Por cada una de las infracciones)	10% (Por c/u)

⁹ Cabe indicar que los numerales 11, 12, 14 y 17 de la "Tabla de Infracciones y Sanciones" del Anexo N° 4 del RGSFS, se encuentran contempladas como problemas contenidos en el numeral 74.1 del artículo 74 del REGLAMENTO DE CALIDAD. No obstante, a través de la presente propuesta, se recogerán los problemas operacionales restantes.



Handwritten signatures and initials.

Resolución de Consejo Directivo N° 2013-SUNASS-CD
Resolución que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS

Relativas al Anexo N° 2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento

Situación actual:

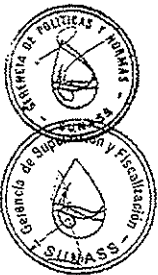
El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, establece en su Anexo N° 2 los plazos máximos en los que las EPS deben dar trámite a las solicitudes de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación de alcance particular, presentadas por los usuarios. El cumplimiento de las referidas obligaciones busca que las EPS actúen con la debida diligencia y prudencia en la gestión y operación de los servicios a su cargo, permitiendo una prestación eficiente del servicio dentro de los alcances establecidos por la norma vigente.

Estas obligaciones y los respectivos plazos son:

Problemas Comerciales no relativos a la facturación	Plazo máximo de solución (días hábiles)
A. Problemas relativos al acceso de Servicios	
(...)	
No admite a trámite la solicitud	2 días
El servicio prestado no responde a las condiciones contenidas en el estudio de factibilidad, el cual forma parte integrante del contrato de prestación de servicios	
4. No se suscribe contrato de prestación de servicios	
(...)	
B. Microconexión	
(...)	
3. El medidor ha sido retirado sin previa comunicación al usuario	24 Horas
4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición	1 día
5. EPS instala medidor sin aferición inicial o sin entregar al usuarios el resultado de la prueba de aferición inicial	2 días
C. Problemas relativos a cortes no obrados	
(...)	
La rehabilitación de un servicio prestado no se ha realizado en el plazo establecido a pesar de cesar la causa del cierre	1 día

Problemas Operacionales	Plazo máximo de solución
A. Filtraciones	
1. Filtraciones de aguas externas hacia el predio	5 días calendario
B. Problemas en el servicio de agua potable	
1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en Reglamento de la Calidad)	24 Horas
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja del medidor o de la conexión domiciliaria	
3. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	2 días
4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positiva	2 días
C. Problemas en el servicio de alcantarillado	
1. Atoro en conexión de alcantarillado	24 Horas
2. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja de registro de la conexión domiciliaria	
3. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positiva	2 días
4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable	2 días

(*) Plazo contado a partir de la presentación de la solicitud



M
 H
 C