
INFORME N. ° 073-2021-SUNASS-DPN

PARA: **JOSÉ ZAVALA MUÑOZ**
Gerente General

DE: **MAURO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ**
Director de la Dirección de Políticas y Normas

HÉCTOR FERRER TAFUR
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica

JESSICA VIZCARRA ALVIZURI
Presidenta del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento (e)

LUIS ACOSTA SULLCAHUAMAN
Director de la Dirección de Ámbito de la Prestación

JOSÉ LUIS PATIÑO VERA
Director de la Dirección de Usuarios

ASUNTO: Proyecto Normativo Inicial del Reglamento de Reclamos de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades

FECHA: 3 de diciembre de 2021

I. Antecedentes

- 1.1 Mediante Decreto Legislativo N.º 1280¹ se aprobó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento², la cual introdujo un nuevo marco normativo que regula la prestación de los servicios de saneamiento. El artículo 7 de la citada ley establece que corresponde a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), en su condición de organismo regulador, garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente, para lo cual ejerce las funciones establecidas en la Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- 1.2 Asimismo, a través del Decreto Supremo N.º 019-2017-VIVIENDA se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1280, Decreto que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento³. El primer párrafo de la séptima disposición complementaria transitoria del mencionado reglamento señala que *“Las disposiciones referidas al desempeño de competencias y funciones en materia de saneamiento en pequeñas ciudades y ámbito rural encargadas a la Sunass se implementan de forma progresiva a partir de la publicación del Decreto Supremo que aprueba el cronograma señalado por la Quinta Disposición Complementaria Transitoria de la Ley Marco”*.
- 1.3 Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N.º 020-2020- SUNASS-CD se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de

¹ Publicado el 29 de diciembre de 2016.

² Cabe señalar que a través del Decreto Supremo N.º 005-2020-VIVIENDA se aprobó el Texto Único Ordenado de la citada ley.

³ El Texto Único Ordenado del citado reglamento fue aprobado por Decreto Supremo N.º 016-2021-VIVIENDA.

Saneamiento en Pequeñas Ciudades que regula las condiciones de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano – pequeñas ciudades.

II. Objetivo

El presente informe tiene por objeto sustentar la propuesta inicial del Reglamento de Reclamos de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades.

III. Base Legal

- Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, LMOR).
- Decreto Supremo N.º 005-2020-VIVIENDA, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Ley Marco).
- Decreto Supremo N.º 016-2021-VIVIENDA, Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, TUO del Reglamento de la Ley Marco).
- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG).
- Decreto Supremo N.º 017-2001-PCM, Reglamento General de la Sunass.
- Decreto Supremo N.º 145-2019-PCM y la Resolución de Presidencia N.º 040-2019-SUNASS-PCD, Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD, Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N.º 020-2020-SUNASS-CD, Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades (en adelante, Reglamento de Calidad PC).

IV. Marco conceptual sobre el contexto de la atención de reclamos en el ámbito urbano

4.1 Caracterización de centros poblados

4.1.1 El párrafo 32.1 del artículo 32 del TUO del Reglamento de la Ley Marco señala que la responsabilidad de la prestación de los servicios de saneamiento en centros poblados en los que habitan entre 2,001 y 15,000 habitantes, denominados “pequeñas ciudades” que se encuentran fuera del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora recae en la municipalidad provincial, directamente a través de una Unidad de Gestión Municipal (UGM) o de un operador especializado (OE):

“Artículo 32.- Responsabilidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural

(...)

32.3. La prestación de los servicios en zonas urbanas con población entre dos mil uno (2,001) y quince mil (15,000) habitantes, denominadas “pequeñas ciudades”, que se encuentren fuera del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora, es realizada por la municipalidad provincial o, excepcionalmente, por delegación de esta a la municipalidad distrital, a través de la constitución de la Unidad de Gestión Municipal o la contratación de un Operador Especializado.
(...)” (subrayado agregado).

4.1.2 Sobre el particular, de acuerdo con información del Censo Nacional 2017 se identifican 600 centros poblados urbanos con una población entre 2,001 y 15,000 habitantes, siendo 467 de estos, localidades en las que una EP no brinda el servicio de manera exclusiva, que sería el total de pequeñas ciudades identificado. A la fecha, la Dirección de Ámbito de la Prestación ha caracterizado a un total de 402⁴ pequeñas ciudades de las 467, que se distribuyen como sigue:

Distribución departamental de las pequeñas ciudades caracterizadas

Departamento	N.º de centros poblados	Departamento	N.º de centros poblados
Piura	50	Cajamarca	14
La Libertad	38	Apurímac	12
Cusco	31	Lambayeque	10
Junín	30	Pasco	10
San Martín	26	Huancavelica	9
Arequipa	24	Loreto	9
Huánuco	22	Ucayali	9
Puno	21	Amazonas	8
Ancash	20	Madre De Dios	5
Ica	20	Moquegua	1
Ayacucho	17	Tacna	1
Lima	15		

Fuente: Dirección del Ámbito de la Prestación, setiembre 2021.

4.1.3 Estos centros poblados caracterizados a nivel nacional están conformados por 633 953 viviendas, que a su vez representan a 1 850 745 habitantes⁵. Para efectos del análisis⁶ y representatividad de los indicadores, es oportuno mencionar que se identifica que el conjunto de las pequeñas ciudades con hasta los 10 mil habitantes concentran al 80% de la población total en este ámbito a nivel nacional, representando al 93% de pequeñas ciudades.

4.2 Identificación de prestadores de servicios

4.2.1 Ahora bien, considerando la norma citada precedentemente, la prestación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades es responsabilidad de la municipalidad provincial, de manera directa por las unidades de gestión municipal (UGM) o indirectamente por operadores especializados (OE). Sin embargo, de los prestadores municipales solo 31 se reconocen como UGM.

⁴ Conforme la información de la Dirección del Ámbito de la Prestación de la Sunass, al mes de setiembre.

⁵ Cifras contrastadas con información reportada por el Censo Nacional elaborado el año 2017 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017).

⁶ Encuestas como la Encuesta Nacional de Hogares o la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones, solo permiten el procesamiento de datos bajo el siguiente conjunto de habitantes: menos de 500, de 500 a 2 000, de 2 000 a 10 000, de 10 000 a 50 000, de 50 000 a 100 000 y de más de 100 000 habitantes, siendo nuestro grupo de interés el tercero.

Distribución de prestadores de servicios identificados en Pequeñas Ciudades

Tipo de Prestador	Cantidad
Prestador Municipal	239
Organización Comunal	162
Unidad de Gestión Municipal	31
Empresa Prestadora	8
Otro	8
Operador Especializado	2
Total general	450

Fuente: Dirección del Ámbito de la Prestación, a setiembre 2021.

4.2.2 En esa línea, se identifican 33 prestadores de servicios en pequeñas ciudades (31 UGM y 2 OE), sujeto a la posibilidad que alguno de los prestadores municipales pueda obtener la autorización excepcional. De estos, es importante mencionar que solo 9 UGM y 1 OE reportan contar con ordenanza municipal. Adicionalmente, solo 1 UGM y 1 OE reportan contar con contabilidad independiente⁷.

4.3 Descripción de la situación problemática

4.3.1 Ahora bien, acorde a la información obtenida⁸, se han identificado un conjunto de problemas que dificultan la adecuada prestación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades y contribuyen con la problemática vinculada con la atención de reclamos, los cuales se exponen a continuación.

4.3.2 Al igual que el escenario en el ámbito rural, la poca valoración del servicio también es un problema; toda vez que, si bien los 33 prestadores de servicios identificados⁹ reportan cobrar cuota o tarifa, de la caracterización, solo el 9 UGM y 1 OE reconocen que la cuota o tarifa cubre los costos de operación y mantenimiento.

4.3.3 Asimismo, otro problema se encuentra vinculado a la injerencia política sobre la prestación del servicio, contribuyendo con la vulnerabilidad del prestador de servicios, pues este aspecto no le permite contar con los recursos suficientes para brindar el servicio en condiciones adecuadas, a nivel operativo y administrativo. En esa línea, se identifica que parte de esta problemática se refleja en el nivel de satisfacción con el servicio prestado, para el cual solo 12 y 1 centros poblados atendidos por UGM y OE,

⁷ Adicionalmente, 32 prestadores municipales cuentan con ordenanza municipal y solo 06 de estos cuentan con contabilidad independiente.

Es importante señalar que, de conformidad con lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria de los citados lineamientos, las municipalidades debieron constituir las Unidades de Gestión de Servicios de Saneamiento (UGSS) en un plazo de 360 días y remitir copia fechada de la ordenanza que aprobó su nuevo reglamento de organización y funciones al MVCS. En ese sentido, para efectos de identificar a las UGSS formalmente constituidas, se debe tener en cuenta que éstas hayan incluido en la estructura organizacional de la municipalidad, circunstancia que debió ser comunicada al MVCS.

Al respecto, de conformidad con lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria de la Resolución Ministerial N.º 269-2010-VIVIENDA que aprobó los Lineamientos para la regulación de los Servicios de Saneamiento en los Centros Poblados de Pequeñas Ciudades, las municipalidades debieron constituir las Unidades de Gestión de Servicios de Saneamiento (UGSS) en un plazo de 360 días y remitir copia fechada de la ordenanza que aprobó su nuevo reglamento de organización y funciones al MVCS. En ese sentido, para efectos de identificar a las UGSS formalmente constituidas, se debe tener en cuenta que éstas hayan incluido en la estructura organizacional de la municipalidad, circunstancia que debió ser comunicada al MVCS.

⁸ De los estudios realizados por la Sunass.

⁹ Además, el 94% de prestadores municipales reporta cobrar por el servicio prestado.

respectivamente, reconocen estar satisfechos con el servicio; lo cual, en parte se relaciona con problemas operacionales¹⁰¹¹ y en parte además por problemas asociados a cuestionamientos de tipo administrativo, como por ejemplo el mal desempeño de algún miembro de la directiva del prestador de servicios.

4.3.4 De hecho, otro grupo de demandas frecuentes está vinculado a problemas de calidad de atención y relacionamiento, tanto entre el usuario individual frente al prestador de servicios, como entre la comunidad usuaria frente a la municipalidad. Sobre este último punto, una debilidad de las municipalidades distritales es que no se informa a los usuarios sobre cómo se tramitan los reclamos ni los plazos correspondientes. Al respecto, las 2 OE y solo 5 UGM cuentan con registro de reclamos y las 2 OE y 13 UGM cuentan con personal para la atención de reclamos¹².

4.3.5 Adicionalmente, en línea con la calidad de la atención al usuario es importante mencionar que el 29%¹³ de “jefes de hogar” tiene una lengua materna distinta al español, siendo necesario que el prestador de servicios incorpore el enfoque intercultural en sus procesos de atención al usuario, para mejorar la calidad de estos. En su defecto, los usuarios pierden claridad sobre el curso de la atención de un reclamo, tipologías por las que el usuario puede reclamar, plazos de atención y, en general, la formalidad que requiere el procedimiento; por lo que resulta prioritario establecer un mecanismo que permita reducir esta asimetría informativa. Considerando, además, la posibilidad de que algunas pequeñas ciudades se incorporen a las operaciones de una EP y, consecuentemente, a su sistema de atención de reclamos.

4.3.6 Acudir a la municipalidad para un procedimiento que en toda su extensión es presencial, conlleva a costos que podrían reducirse mediante el uso de medios remotos como el teléfono o internet, pues, respecto a estos servicios, la ERESTEL¹⁴ (2019) reporta que en promedio el 72% de hogares cuenta con acceso a internet y que el 94% cuenta con telefonía móvil. Sin embargo, y como parte de la problemática entorno a la sostenibilidad del prestador de servicios, la implementación de medios de atención remota requiere operativamente de la aplicación de tecnologías cuya implementación puede representar un riesgo financiero para este, sin embargo, teniendo en cuenta los niveles de cobertura en pequeñas ciudades, la implementación de medios de comunicación de atención remota con los administrados puede ser facultativa.

4.3.7 Finalmente, de lo expuesto, el reglamento pretende ser una herramienta cuya implementación contribuya con mitigarla la problemática con el establecimiento de reglas claras en la atención de reclamos.

V. De la propuesta de Reglamento

5.1 Objeto y ámbito de aplicación

¹⁰ Los niveles de continuidad se encuentran cerca de las 13 horas por día, situación que depende también de la característica de los sistemas y de la fuente de agua; por otro lado, la cloración se encuentra en un 75% de prestadores de servicios que la realizan, siendo necesario que este porcentaje se incremente.

¹¹ Cabe mencionar que los problemas de continuidad u operativos vinculados al sistema general no configuran per se un problema de alcance particular contemplado como posible reclamo, sino uno de alcance general. Siendo entonces necesario establecer definiciones sobre los tipos de problemas de manera que se configuren adecuadamente las solicitudes de atención, pues de no contar con estas definiciones se afecta negativamente, además del proceso de convergencia que propone la integración hacia empresas prestadoras, se afecta también la visibilidad de los tipos de problemas por los que el usuario puede solicitar atención o puede reclamar al prestador de servicios.

¹² Respecto a los prestadores municipales, 28 cuentan con registro de reclamos y 45 con personal para la atención de estos.

¹³ Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) – INEI 2019. Para centros poblados con población entre 2,000 y 10,000 habitantes.

¹⁴ Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) – OSIPTEL 2019. Para centros poblados con población entre 2 000 y 10 000 habitantes.

5.1.1 La propuesta normativa establece las disposiciones que regulan la atención de los reclamos por la prestación de los servicios de saneamiento brindados en las pequeñas ciudades.

5.1.2 Asimismo, rige para las UGM, OE, usuarios y solicitantes de acceso a los servicios de saneamiento; así como al Tribunal de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Trass).

5.2 Principios aplicables en la solución de reclamos

5.2.1 La propuesta normativa establece la aplicación de los siguientes principios en el procedimiento de atención de reclamos en el ámbito urbano–pequeñas ciudades:

5.2.2 Principio de buena fe

En el ámbito urbano–pequeñas ciudades muchos de los reclamos son resueltos sobre la base de la colaboración mutua, buscando una solución inmediata.

En este contexto, es importante generar un clima de confianza entre las partes, a través del principio de la buena fe.

5.2.3 Principio de igualdad y no discriminación

Mediante este principio se reconoce que está prohibida toda forma de discriminación, entendiéndose por discriminación, cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas.

5.2.4 Otros principios

Adicionalmente, son aplicables a la atención de los reclamos en el ámbito urbano-pequeñas ciudades los principios establecidos en el TUO de la LPAG, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, sin perjuicio de otros principios que resulten aplicables.

5.3 Enfoque intercultural

El artículo 47 del TUO de la LPAG señala que las autoridades administrativas deben actuar aplicando un enfoque intercultural, coadyuvando a la generación de un servicio con pertinencia cultural, lo que implica la adaptación de los procesos que sean necesarios en función a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales de los administrados a quienes se destina dicho servicio¹⁵.

Al respecto, el Ministerio de Cultura, a través del Viceministerio de Interculturalidad, tiene la función de *“formular, dirigir, coordinar, implementar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales sobre interculturalidad, pueblos indígenas y población afroperuana”*¹⁶. Por ello, es dicho ministerio el que determina cómo se debe concebir la interculturalidad dentro del Estado.

Conforme a la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural, aprobada por el Decreto Supremo N.º 003-2015-MC, *“la interculturalidad desde un paradigma ético-político parte del reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el*

¹⁵ TUO de la LPAG

Artículo 47.- Enfoque intercultural

Las autoridades administrativas deben actuar aplicando un enfoque intercultural, coadyuvando a la generación de un servicio con pertinencia cultural, lo que implica la adaptación de los procesos que sean necesarios en función a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales de los administrados a quienes se destina dicho servicio.

¹⁶ Art. 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.

establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos". En ese sentido, supone en principio, dos momentos: 1) La deconstrucción de los prejuicios, estereotipos y estigmas que están en la base de la violencia y el menosprecio que sustenta la discriminación y racismo en la sociedad; con la finalidad de 2) generar espacios de reconocimiento y aprendizaje mediante el diálogo intercultural, la cooperación y la interacción entre las personas.

En ese sentido, de acuerdo con la mencionada política, *"el enfoque intercultural implica que el Estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana"*. Eso quiere decir que el Estado deberá internalizar que el bienestar y el desarrollo tiene múltiples lecturas y que es necesario dialogar con la población que pretende servir, intercambiando intereses, perspectivas, conocimientos y prácticas con la finalidad de lograr atender de un modo efectivo sus demandas, intereses y necesidades.

Al respecto, cabe precisar que el Eje I de la Política de Transversalización del Enfoque Intercultural, establece en su Lineamiento 2 que se deben garantizar estándares de calidad en la prestación de servicios públicos a la ciudadanía que cumplan con criterios pertinentes a las realidades socioculturales y lingüísticas de los diversos grupos culturales. Esto es que en su gestión y en su prestación *"se tomen en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención. Para ello, adaptan todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) de sus usuarios; e incorporan sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar, así como sus expectativas de servicio"*¹⁷.

Dado el marco normativo señalado, toda institución pública deberá adoptar las medidas para poder aplicar el enfoque de interculturalidad de modo que sus servidores puedan desarrollar competencias interculturales¹⁸ que conlleven a una adecuada prestación

¹⁷ Definición de "servicios públicos con pertinencia cultural" del Glosario de la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural, aprobada por el Decreto Supremo N.º 003-2015-MC.

¹⁸ De acuerdo con Kupka (2008), la competencia intercultural es *"la habilidad que permite a los miembros de un sistema diferente culturalmente, ser conscientes de su identidad cultural y de las diferencias culturales de otros y, en este contexto, actuar recíprocamente, de manera apropiada, intentando satisfacer mutuamente necesidades de reconocimiento, afecto y participación"*.

Kupka, B. (2008). Creation of an Instrument to Assess Intercultural Communication Competence for Strategic International Human Resource Management. (Unpublished doctoral dissertation). Otago, New Zealand: University of Otago. Citado por el Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado En: Guía Metodológica de "Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad". 2013. Pág. 12.

Así, la definición de esta competencia busca satisfacer los intereses de quienes componen la relación. Al respecto, Gudykunst, Ting-Toomey y Wiseman proponen cinco habilidades que conforman las capacidades interculturales que a nuestro criterio los servidores públicos deberán desarrollar para complementar la labor de articulación entre sistemas de administración de justicia:

1. Estar atento: Ser consciente de la propia comunicación y del proceso de interacción con otros. En ese sentido, se debe tomar conciencia que nuestra forma de comunicarnos acarrea conceptos construidos sobre la base de nuestras propias experiencias, las cuales pueden diferenciarse de las de los demás.

2. Ser flexible: Ser consciente de que existe más de una perspectiva válida. En ese sentido, deberá procurar desarrollar habilidades que faciliten la interpretación de mensajes o de situaciones de manera diferente, así como también ser creativo para pensar fuera de los parámetros tradicionales.

3. Desarrollar la tolerancia: Ser capaz de estar en una situación que puede ser compleja y no ponerse demasiado ansioso, sino, en su lugar, saber determinar pacientemente qué es apropiado para esa situación y cómo mejorar las condiciones para lograr un entendimiento.

4. Aceptabilidad conductual: Ser capaz de adaptarse y acomodarse al comportamiento de otros grupos.

5. Empatía: Ser capaz de participar en las experiencias de otras personas implicándose intelectual y emocionalmente. Es decir, es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, lo cual a su vez implica escuchar atentamente lo que los otros nos quieren decir.

del servicio.

Este proceso de alcanzar servicios públicos con pertinencia intercultural debe, además de trabajar las competencias individuales, lograr lo siguiente:

1. En contextos de diversidad cultural, el trabajo de la entidad debe responder a las demandas de las poblaciones culturalmente diferentes. Para ello, debe conocer la realidad cultural a la que el servicio va dirigido y cómo ha sido la respuesta.
2. Evaluar de qué manera su trabajo ha respondido o responde al problema que tienen las personas culturalmente diferentes y las formas cómo lo ha enfrentado.
3. A la par de la evaluación de las competencias interculturales con que cuentan los y las funcionarios de la entidad (aprendizaje, capacitación), se debe adecuar la arquitectura institucional, lo que implica el rediseño y revisión de instrumentos de gestión para garantizar que el servicio genere acciones efectivas a favor de estos grupos, además garantizar el registro de datos que incorporen la variable étnica.

5.3.1 Sobre la base de lo anterior, un mecanismo de resolución de reclamos se sostiene no sólo en un trabajo de prevención del conflicto y una adecuada prestación de los servicios de saneamiento, sino también debe basarse en todo un trabajo de revisión desde el enfoque de interculturalidad (con el acompañamiento del Ministerio de Cultura) de la función pública que debe garantizar la adecuada atención de los y las usuarios en pequeñas ciudades.

5.3.2 Con relación a la atención de las características lingüísticas de la población, de acuerdo con los artículos 2 inciso 19 y 48 la Constitución Política del Perú¹⁹, el artículo 4 inciso f de la Ley N.º 29735 “Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú²⁰ y los artículos 6 inciso 2 y 12 de su reglamento, se garantiza por parte del Estado, la provisión de servicios públicos en lenguas indígenas u originarias²¹.

Gudykunst, W. B., Ting-Toomey, S., y Wiseman, R. L. (1991). “Taming the beast: designing a course in intercultural communication”. *Communication Education*, 40, 272-285, citado por el Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado En: Guía Metodológica de “Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad”. 2013. Pág. 13.

¹⁹ **Constitución Política del Perú**

Art. 2.- Toda persona tiene derecho:

(...)

19. A su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación. Todo peruano tiene derecho a usar su propio idioma ante cualquier autoridad mediante un intérprete. Los extranjeros tienen este mismo derecho cuando son citados por cualquier autoridad.

Art. 48.- Son idiomas oficiales el castellano y, en las zonas donde predominen, también lo son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes, según la ley.

²⁰ **Ley N.º 29735 “Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú”**

Art. 4.- Derechos de la persona

4.1 Son derechos de toda persona:

a) Ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales.

²¹ **Reglamento de la Ley N.º 29735, aprobado por D.S. N.º 004-2016-MC**

Artículo 6.- Alcance de los derechos lingüísticos

Los derechos lingüísticos son de ejercicio individual y colectivo, y existe interdependencia entre estos. Los derechos lingüísticos se desarrollan de la siguiente manera:

(...)

6.2. Ser atendido/a y recibir información oral, escrita o audiovisual en su lengua indígena u originaria en las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos, según lo establecido en el artículo 4.1 de la Ley N.º 29735.

Artículo 12.- Uso oficial de las lenguas indígenas u originarias

El uso oficial de las lenguas indígenas u originarias implica que las entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos en las zonas de predominio, desarrollan las siguientes acciones de manera progresiva, conforme lo establezca la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad y el Plan Multisectorial que la implementa:

1. Disponer de personal que pueda comunicarse de manera oral y escrita con suficiencia en la lengua indígena u originaria para la prestación de servicios públicos.

2. Brindar servicios de atención al público en las lenguas indígenas u originarias, además del castellano.

En este sentido el/la reclamante tiene el derecho de poder expresarse en su lengua en cualquier etapa del procedimiento, de acuerdo con la normativa sobre lenguas originarias. Si la UGM, OE o la Sunass no contaran con personal capacitado para atender al/la reclamante en su lengua deberá elegir a un intérprete que pueda realizar las labores de traducción e interpretación.

5.4 Sujetos legitimados y representantes (art. 7 y 8)

5.4.1 Sujetos legitimados

El proyecto normativo señala que pueden presentar un reclamo:

- a. El titular del servicio, esto es, la persona que ha suscrito el contrato de suministro o similar y, como tal, figura en los registros o, en su defecto, en el catastro comercial del prestador de servicios.
- b. El usuario de los servicios de saneamiento. Es decir, la persona que, sin ser titular de los servicios hace uso de estos.
- c. El solicitante de acceso a los servicios de saneamiento. Esto es, la persona que haya presentado una solicitud para acceder a los servicios de saneamiento, incluso si el prestador de servicios se niega a recibirla.
- d) El/la propietario/a del predio que considere que ha sido afectado como consecuencia de la prestación de los servicios de saneamiento.

5.4.2 Acreditación de condición de usuario y modificación de criterios.

Con la facilidad de facilitar la presentación de reclamos de aquellos usuarios efectivos del servicio, se ha visto por conveniente incorporar disposiciones vinculadas a la acreditación de la condición de usuarios.

En ese sentido, el proyecto señala que la condición de usuario se acredita con la indicación del número del comprobante de pago materia de reclamo o con el número de suministro de la conexión que es objeto de reclamo.

En caso no cuente con esta información, el usuario brinda cualquiera de los siguientes datos contenidos en la facturación del mes anterior al del reclamado: i) número del comprobante de pago; ii) importe total facturado o iii) monto pagado el mes anterior.

3. Contar con los servicios de intérpretes y/o traductores/as de lenguas indígenas u originarias predominantes cuando sean requeridos.

4. Implementar políticas lingüísticas para el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de lenguas indígenas u originarias, de acuerdo a la Política Nacional, planes y programas aprobados, en coordinación con los pueblos indígenas u originarios.

5. Transmitir en la lengua o lenguas indígenas u originarias de predominio de su ámbito, las ceremonias oficiales y otros actos públicos de las autoridades, los/las funcionarios/as y servidores/as públicos/as en los distritos, provincias y regiones que integran este ámbito, tales como rendición de cuentas, presupuesto participativo, presentación de proyectos o iniciativas de desarrollo local y regional, difusión de las entrevistas a las autoridades y aquellas actuaciones que por ser acto público involucren la participación de la población hablante de la lengua indígena u originaria.

6. Emitir ordenanzas regionales y municipales para el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas indígenas u originarias en el ámbito de su competencia, de acuerdo con la Ley y el Reglamento.

7. Publicar las normas, documentos y comunicados oficiales, así como toda información vinculada con la población indígena u originaria, en la lengua indígena u originaria predominante del distrito, provincia, departamento o región utilizando los alfabetos oficializados por el Ministerio de Educación, además de asegurar su difusión por medios escritos y orales.

8. Promover el uso oficial de las lenguas indígenas u originarias a través de medios audiovisuales, digitales, radiales, spots publicitarios, entre otros.

9. Realizar otras acciones relacionadas con los derechos previstos en el artículo 4 de la Ley, así como el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Constitución Política del Perú, en lo que corresponda, y aquellas que se fundamenten en la igualdad y dignidad de la persona humana.

Para el caso de solicitudes de atención y de reclamos por escrito y por web, adicionalmente a la información antes señalada, el usuario puede acreditar su condición mediante la presentación de copia simple de cualquiera de los siguientes documentos: contrato suscrito con el titular o constancia de posesión u otro documento que sirva para tal fin.

Asimismo, en caso sea necesario, mediante resolución de Gerencia General de la Sunass se puede modificar los criterios para acreditar la condición de usuario de los servicios de saneamiento.

5.4.3 Reglas sobre representación

Como en todo procedimiento administrativo, durante la tramitación del procedimiento de reclamos, el reclamante (sea persona natural o jurídica) puede otorgar poderes de representación a favor de cualquier persona natural.

Además de las reglas comunes establecidas en el TUO de la LPAG, el presente proyecto normativo dispone reglas vinculadas a aquellos casos en los que el reclamo es presentado por los propietarios de inmuebles con varias unidades de uso de facturaciones no individualizadas (por ejemplo, departamentos). En dicho caso, quien ejerce la representación es la persona designada por la junta de propietarios o, en su defecto, por la mayoría de residentes

Aunado a lo anterior, se indica que, para el caso de comunidades campesinas y comunidades nativas, éstas actúan a través de sus representantes, quienes son acreditados conforme a la normativa de la materia. Al respecto, el artículo 22²² del Reglamento de la Ley de Comunidades Nativas y de Desarrollo Agrario de las Regiones de Selva y Ceja de Selva, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 003-79-AA, establece que el Jefe de la Comunidad Nativa es su representante legal para todos los actos que la comprometan en lo económico, judicial y administrativo. Asimismo, el artículo 62 concordado con el artículo 63²³ del Reglamento de la Ley General de Comunidades Campesinas, aprobado por Decreto Supremo N.º 008-91-TR señalan que la Comunidad Campesina es representada por su Presidente, quien está facultado para ejecutar todos los actos de carácter administrativo, económico y judicial, que comprometan a la comunidad.

En tercer lugar, también se puede otorgar poder de representación a las asociaciones de consumidores inscritas en el Indecopi, aun cuando, el reclamante no sea asociado de esta.

²² **Reglamento de la Ley de Comunidades Nativas y de Desarrollo Agrario de las Regiones de Selva y Ceja de Selva, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-79-AA**

"**Artículo 22.-** La Junta Directiva es el órgano responsable del Gobierno y Administración de la Comunidad y está constituida por el Jefe, Secretario y Tesorero. Aquellas Comunidades que se organicen empresarialmente designarán un Secretario de Secretario de Producción y Comercialización. De preferencia los cargos directivos recibirán la denominación en la lengua propia de la Comunidad. Sus funciones serán las siguientes:

a) El Jefe de la Comunidad es el representante legal de la Comunidad para todos los actos que la comprometan en lo económico, judicial y administrativo;

b) El Secretario es el encargado de conducir y conservar los Libros de Actas, el Padrón de Comuneros y otros documentos de carácter administrativo de la Comunidad, suscribiendo conjuntamente con el Jefe, los documentos de trámite administrativo;

c) El Tesorero es el responsable del manejo y conservación de los fondos, bienes y libros contables de la Comunidad, suscribiendo los documentos contables conjuntamente con el Jefe;

d) El Secretario de Producción y Comercialización es el encargado de organizar, coordinar y ejecutar las acciones propias del funcionamiento empresarial de la Comunidad Nativa.

²³ **Reglamento de la Ley General de Comunidades Campesinas, aprobado por Decreto Supremo N° 008-91-TR**

"**Artículo 62.-** El Presidente de la Directiva Comunal es el representante legal de la Comunidad y como tal está facultado para ejecutar todos los actos de carácter administrativo, económico y judicial, que comprometan a la Comunidad".

"**Artículo 63.-** Son funciones del Presidente de la Directiva Comunal: a. Ejercer la representación institucional de la Comunidad; ...".

5.5 Formas de presentación (art. 12 al 14)

Las solicitudes de atención de problemas de alcance particular, reclamos, quejas y recursos son presentados a través de los siguientes medios:

- Por escrito: el reclamante o solicitante se dirige a la sede del prestador de servicios, en donde este le debe entregar de manera gratuita los formatos correspondientes.
- Por teléfono: el reclamante o solicitante se comunica a la línea o las líneas telefónicas habilitadas por el prestador de servicios para la presentación de la solicitud, reclamo, queja o recurso. En dicha llamada, el representante del prestador de servicios requiere al solicitante o reclamante la información a consignar en el formato correspondiente y, previa confirmación de lo consignado en el referido formato, coloca su nombre, documento de identidad y lo firma.

Es importante que el representante del prestador de servicios lea la transcripción que ha hecho de la solicitud o reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado por el usuario, antes de su registro.

Posteriormente, el prestador de servicios debe remitir el formato llenado por el representante señalado en el párrafo precedente, al domicilio procesal, no es necesario que el usuario otorgue conformidad.

De manera facultativa, el proyecto dispone que el prestador de servicios puede implementar una plataforma virtual (web) que permita la presentación de solicitudes, reclamos, recursos de reconsideración y apelación a través de un mecanismo en línea que contenga los formatos respectivos.

En cualquiera de las modalidades de presentación, el prestador de servicios debe otorgar al reclamante o solicitante el código de la solicitud o reclamo, según corresponda, así como la constancia de presentación respectiva. En el caso de los reclamos presentados a través de plataforma virtual (web), la constancia de presentación debe ser automática y debe señalar la fecha y hora, así como la indicación de los documentos presentados.

5.6 Atención de problemas de alcance particular (art. 15 al 17)

5.6.1 Finalidad de fase previa

La solicitud de atención de problemas se presenta ante la ocurrencia de problemas operacionales o problemas comerciales no relativos a la facturación de alcance particular, detallados en el anexo 1 del reglamento.

A través de estas solicitudes de atención se otorga la posibilidad al prestador de servicios de dar solución oportuna a los problemas antes indicados y que no se requiera la presentación de un reclamo y el procedimiento que este implica.

5.6.2 Trámite de la solicitud de atención.

Una vez presentada la solicitud de atención de problema, el prestador de servicios debe atender el problema de acuerdo con los plazos máximos previstos en el Anexo 2 del reglamento.

El solicitante deja constancia de la solución del problema a través de un documento de conformidad, o de los medios establecidos en los literales a y b del artículo 12 del reglamento.

Si el prestador de servicios no soluciona el problema dentro del plazo máximo o el solicitante no está de acuerdo con la solución planteada por el prestador de servicios, este puede presentar su reclamo.

Cabe reiterar que esta forma de solución es aplicable para los problemas operacionales y para los problemas comerciales no relativos a la facturación. En ese sentido, los problemas comerciales relativos a la facturación no requieren ser tramitados de manera previa al procedimiento de reclamo.

5.7 Reglas generales del procedimiento (art. 18 al 25)

5.7.1 Instancias

De conformidad con el artículo 11 del TUO de la Ley Marco, *“Las municipalidades provinciales son responsables de la prestación eficiente y sostenible de los servicios de saneamiento a través de empresas prestadoras de los servicios de saneamiento. Excepcionalmente, en aquellas pequeñas ciudades que se encuentran fuera del ámbito de una empresa prestadora, dicha responsabilidad recae en la municipalidad distrital que corresponda, siempre y cuando ésta se encuentre en capacidad de asumirla, de conformidad con lo que establezca la presente Ley, su Reglamento y las normas sectoriales”*

Tal como se ha señalado en acápites anteriores, dicha responsabilidad es ejercida de manera directa a través de la constitución de una UGM o indirecta, mediante la contratación de un OE. En ese sentido, corresponde a estos prestadores de servicios resolver en primera instancia administrativa los reclamos que sus usuarios interpongan.

Como se expondrá más adelante, en caso el usuario no esté de acuerdo con la decisión del prestador de servicios, podrá interponer un recurso de reconsideración o un recurso de apelación.

En caso se presente el recurso de apelación, este será conocido y resuelto por el Trass, en concordancia con el marco normativo vigente²⁴²⁵.

²⁴ “Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N.º 27332
Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones: (...)
f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.”

“Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS

Artículo 17.- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento— TRASS es el órgano autónomo y técnico que ejerce, en segunda y última instancia administrativa, la función resolutoria de la SUNASS respecto de los reclamos de carácter comercial y operacional que surjan entre los prestadores de los servicios de saneamiento y los usuarios del servicio, así como otros reclamos que sean sometidos a su competencia en el marco de la normatividad vigente. (...)”

²⁵ Cabe precisar que para ejercer las funciones referidas a la resolución en segunda, previa evaluación por parte de la Unidad de Modernización, podría llevarse a cabo la creación de salas especializadas por ámbitos de prestación, conforme el procedimiento establecido en el artículo 9 del Reglamento del Trass, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 036-2019-SUNASS-CD.

5.7.2 Plazos para presentar reclamos

Si bien, el reglamento reconoce el derecho que tienen los usuarios para presentar sus reclamos y así ejercer su derecho de petición, es necesario establecer un plazo máximo, a fin de resguardar la seguridad jurídica en el procedimiento de reclamos.

En virtud de ello, el reglamento distingue los plazos máximos para presentar reclamos en función a la clasificación tradicional utilizada por la Sunass para diferenciar los problemas por materias. En ese sentido, los plazos son los siguiente:

- a. Reclamos operacionales: hasta 10 hábiles, en caso el prestador de servicios no solucione el problema dentro del plazo máximo o el solicitante no esté de acuerdo con la solución planteada por este.
- b. Reclamos comerciales no relativos a la facturación: hasta 2 meses, en caso el prestador de servicios no solucione el problema dentro del plazo máximo o el Solicitante no esté de acuerdo con la solución planteada por este.
- c. Reclamos comerciales relativos a la facturación: hasta 2 meses después de la fecha de vencimiento del comprobante de pago en el que se incluyó el concepto o conceptos materia de reclamo.

Como se observa, para los tipos de reclamos vinculados a los literales a) y b), el hecho que determina el inicio del cómputo del plazo está relacionado con la atención del problema de alcance particular (sea que exista una respuesta de parte del prestador de servicios o habiendo vencido el plazo, no se ha emitido respuesta).

Claramente, en el caso de los reclamos relativos al literal c) no corresponderá tomar en cuenta la atención de problemas de alcance particular; toda vez que para dichas materias no es aplicable esta modalidad de solución.

5.7.3 Ampliación de reclamo

De acuerdo con lo expuesto en el acápite anterior, el usuario tiene un determinado plazo para poder reclamar ante el prestador de servicios, dependiendo la materia reclamada. Ahora bien, además de poder ejercer dicho derecho, el usuario tiene la facultad de ampliar la materia reclamada.

Cabe precisar que esta ampliación no puede ser presentada en cualquier momento del procedimiento; para tal efecto, se ha propuesto un plazo razonable. Dicho plazo debe considerar que la relación entre prestador de servicios y usuario tiene como característica la asimetría informativa; por la cual el usuario se encuentra en una situación de desventaja frente al prestador de servicios porque este tiene un mayor conocimiento sobre la materia de la cual versa la controversia.

Dicha asimetría informativa puede materializarse, entre otras maneras, en el hecho de que el usuario no tiene certeza cuáles son los conceptos o montos que no reconoce y, por lo tanto, desea reclamar.

Ahora bien, tal asimetría informativa no necesariamente se reduce en el momento de la interposición del reclamo; por el contrario, la evidencia ha demostrado el usuario ha expresado su voluntad de ampliar el reclamo durante la celebración de la audiencia de conciliación.

5.7.4 Pago en exceso

Conforme se advierte en el artículo 19 del proyecto normativo, el usuario tiene un plazo máximo para presentar un reclamo (dependiendo de la materia). Transcurrido ese plazo, ya no podrá cuestionar, por ejemplo, la facturación de un mes determinado.

Sin embargo, el artículo 21 del proyecto normativo constituye una excepción a dicha regla porque permite que se cuestionen facturaciones que tienen más de dos meses de vencidas, siempre y cuando el usuario haya pagado previamente.

En ese sentido, el usuario tendrá un plazo dos años, contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el monto materia de cuestionamiento para cuestionar dicha facturación.

5.7.5 Información

Sobre este punto, es importante tener en cuenta que la relación entre prestador de servicios de servicios y usuario presenta un alto nivel de asimetría informativa, en la que el prestador de servicios de servicios se encuentra en una situación de ventaja al tener mayor conocimiento sobre el servicio que brinda.

Por dicho motivo resulta necesario que se establezcan disposiciones que obliguen al prestador de servicios a reducir esa asimetría informativa, tales como la del presente acápite.

Respecto a los reclamos comerciales relativos a la facturación, el prestador de servicios debe informar sobre las principales implicancias de la prueba de verificación posterior del medidor.

Además, esta disposición se da en la medida que muchos usuarios desconocen la importancia y la finalidad de la prueba de verificación posterior.

Finalmente, se precisa que el deber de información no solo es obligatorio a la interposición del reclamo, sino en cualquier momento del procedimiento, en tanto el usuario lo solicite.

5.7.6 Acceso y organización del expediente

Tal como el TUO de la LPAG lo reconoce, el usuario tiene derecho a acceder al expediente administrativo que se forme como consecuencia de la tramitación del reclamo.

Considerando lo anterior, es importante tener en cuenta que para el ámbito urbano-pequeñas ciudades es obligación del prestador de servicios organizar un solo expediente para la solución de un mismo caso para mantener reunidas todas las actuaciones y escritos para resolver.

5.8 Notificaciones (art. 26 al 34)

5.8.1 Reglas sobre notificación

Todo acto administrativo emitido en el marco del procedimiento de reclamos deberá ser notificado de conformidad con las reglas, modalidades y plazos establecidos en el TUO de la LPAG.

Como excepción a la regla mencionada en el párrafo anterior, se encuentra la posibilidad de que el usuario haya tomado conocimiento del acto administrativo a través del acceso al expediente y que obre constancia de dicho acceso.

5.8.2 Notificación electrónica

Tal como sucede para la modalidad de presentación vía página web, el prestador de servicios puede implementar la notificación electrónica, la cual se regulará conforme al TUO de la LPAG y la normativa especial sobre la materia.

5.9 Primera Instancia (art. 35 al 45)

5.9.1 Inspección

El proyecto normativo desarrolla con mayor detalle la inspección, esta una de las pruebas más importantes en un procedimiento de reclamos relacionado con los servicios de saneamiento. Cabe indicar, que a través de la inspección se verifica cuál es el estado de la conexión domiciliar materia del reclamo y de las instalaciones sanitarias internas, esto es, si existe alguna fuga de agua que pueda estar afectando el consumo registrado materia de reclamo; así como, el uso que se le da al servicio, a efectos de determinar la categoría aplicada.

Esta prueba consiste en una visita que realiza el prestador de servicios al predio del reclamante en la cual se revisa el estado de la conexión domiciliar y los puntos de agua del interior del predio materia de reclamo.

La información y los resultados de la inspección son registrados en un formato (acta de inspección) que debe ser incorporado al expediente.

La presencia del reclamante durante la inspección es muy importante, a fin de garantizar su derecho al debido procedimiento, por ello el proyecto señala que el prestador de servicios y este acordarán previamente la fecha y el rango de horas en la que se llevará a cabo. Excepcionalmente, esta diligencia puede ser reprogramada y se dejará constancia de este hecho en el expediente.

Si la inspección se realiza en un horario distinto al acordado, con presencia del reclamante o su representante acreditado, dicha inspección queda validada. En caso contrario, es inválida.

En caso el reclamante o su representante no se encuentren presentes en el predio en el horario acordado, la persona a cargo de la inspección puede realizarla válidamente, debiendo dejar constancia de este hecho en el acta de inspección y firmarla.

5.9.2 Verificación posterior

Adicionalmente, para los casos de reclamos por consumo medido se podrá actuar como medio probatorio la verificación posterior del medido. Dicho medio probatorio se actuará luego de que la inspección haya demostrado que la conexión está en óptimas condiciones.

Si bien, la verificación tendrá un costo, este solo será asumido por el administrado en caso el medido no sobrerregistre (operativo o subregistre).

5.9.3 Otros medios

Adicionalmente a la inspección, el proyecto normativo establece que tanto el prestador de servicios, como el reclamante pueden ofrecer la actuación de medios probatorios. Sin embargo, ello queda supeditado a su pertinencia y posibilidad técnica. En caso la prueba sea ofrecida por el reclamante, el costo es asumido por este.

5.9.4 Plazos de resolución

El proyecto señala que el plazo máximo para resolver en primera instancia es de 30 días hábiles.

Silencio Administrativo Positivo

Al igual que lo regulado en la normativa del ámbito urbano y el rural, en la primera instancia resulta aplicable el silencio administrativo positivo. Ahora bien, dicho silencio aplicará en los siguientes casos:

- Cuando transcurra el plazo para resolver el reclamo sin que se haya emitido la resolución.
- Cuando transcurra el plazo para resolver el reclamo y la resolución emitida haya omitido pronunciarse sobre algún extremo reclamado.
- Cuando se hubiera emitido la resolución y no se hubiera notificado

5.9.5 Formas especiales de conclusión del procedimiento

El procedimiento concluye de manera anticipada en los siguientes casos:

- a) Si reclamante y el representante de la OC llegan a un acuerdo en cualquier estado del procedimiento.
- b) Si el reclamante se desiste en cualquier momento del procedimiento.

En ambos casos, el procedimiento concluye respecto del aspecto o aspectos materia de acuerdo o desistimiento, debiendo dejar constancia de ello en el expediente. El reclamante no puede presentar otro reclamo por los mismos conceptos y montos que fueron materia de desistimiento.

5.9 Segunda Instancia (art. 46 al 55)

5.10.1 Recursos administrativos

El reclamante puede impugnar lo resuelto por el prestador de servicios, presentando el recurso de reconsideración o apelación, en ambos casos, el reclamante tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que se notificó la resolución.

Ahora bien, el recurso de reconsideración es opcional (es decir, no es requisito para la presentación de apelación), se presenta y es resuelto por el mismo prestador de servicios.

Cabe precisar que, como requisito del mencionado recurso, el reclamante debe adjuntar a su escrito una nueva prueba. En virtud del TUO de la LPAG, el prestador de servicios resuelve dicho recurso en el plazo máximo de 30 días hábiles.

Por otro lado, el recurso de apelación se presenta ante el prestador de servicios, pero es resuelto por el Trass en el plazo máximo de 30 días hábiles.

5.10.2 Actos previos

Previamente a la emisión de la resolución, el Trass puede disponer lo siguiente:

- Realización de informes orales, en los cuales cada una de las partes exponga sus argumentos.
- Actuación de medios probatorios
- Requerimiento de información a las partes, entidades de la administración pública o terceros.
- Imposición de medidas cautelares.

- Citación a audiencia de conciliación

5.10.3 Resolución del TRASS

En concordancia con el TUO de la LPAG, el proyecto señala que la resolución de segunda instancia debe expedirse dentro de los 30 días hábiles siguientes de recibido el recurso de apelación y que la notificación debe realizarse dentro de los cinco días hábiles posteriores de expedida.

La decisión que emita el Trass no podrá ser recurrible en sede administrativa, con lo cual, se habrá agotado la vía administrativa. Sin perjuicio de ello, la parte interesada podrá presentar la demanda contencioso administrativa correspondiente.

En segunda instancia corresponde la aplicación del silencio administrativo negativo, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del TUO de la LPAG²⁶. En ese sentido, en caso haya transcurrido el plazo para resolver el recurso de apelación, el usuario podrá considerar como denegado dicho recurso y recurrir a la vía judicial mencionada el párrafo anterior.

5.11 Otras disposiciones (art. 56 al 60)

5.11.1 Queja

La queja propuesta es un remedio procedimental que tiene como finalidad que se corrijan los defectos de tramitación en los que se pueda incurrir durante el desarrollo del procedimiento de reclamos. Asimismo, resulta aplicable también para aquellos casos en los que el prestador de servicios rechaza la presentación de un reclamo o recurso.

Este remedio es presentado por el reclamante ante el prestador de servicios, el Trass o la ODS más cercana al usuario. En cualquiera de los casos, quien resuelve es el Trass y para ello, contará con un plazo de 15 días hábiles contados desde la recepción del informe de descargos del prestador de servicios.

5.11.2 Obligaciones adicionales

Como obligaciones adicionales, el proyecto normativo contempla que el prestador de servicios debe difundir cartillas informativas sobre el procedimiento de reclamos. Asimismo, dicho prestador de servicios debe contar con un registro de solicitudes, reclamos y quejas presentados.

5.12 Disposiciones complementarias

Plazos adicionales según el Cuadro de Términos de la Distancia

²⁶ Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS.

“Artículo 38.- Procedimientos de evaluación previa con silencio negativo.

38.1 Excepcionalmente, el silencio negativo es aplicable en aquellos casos en los que la petición del administrado puede afectar significativamente el interés público e incida en los siguientes bienes jurídicos: la salud, el medio ambiente, los recursos naturales, la seguridad ciudadana, el sistema financiero y de seguros, el mercado de valores, la defensa comercial, la defensa nacional y el patrimonio cultural de la nación, así como en aquellos procedimientos de promoción de inversión privada, procedimientos trilaterales, procedimientos de inscripción registral y en los que generen obligación de dar o hacer del Estado y autorizaciones para operar casinos de juego y máquinas tragamonedas.

La calificación excepcional del silencio negativo se produce en la norma de creación o modificación del procedimiento administrativo, debiendo sustentar técnica y legalmente su calificación en la exposición de motivos, en la que debe precisarse la afectación en el interés público y la incidencia en alguno de los bienes jurídicos previstos en el párrafo anterior.

Por Decreto Supremo, refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, se puede ampliar las materias en las que, por afectar significativamente el interés público, corresponde la aplicación de silencio administrativo negativo.

...”.

A los plazos señalados en el proyecto de reglamento, se considera como plazo adicional el fijado en el Cuadro General de Términos de la Distancia vigente, aprobado por el Poder Judicial, que corresponda aplicar teniendo como referencia el lugar de notificación del reclamante, del prestador de servicios y de la Sunass.

Aprobación de la Cartilla informativa y Manual de uso del Reglamento

Para una mejor comprensión del reglamento por parte de los sujetos involucrados en el procedimiento de reclamos en las pequeñas ciudades, se ha considerado necesario la elaboración de manual de uso y de una cartilla informativa. Estos documentos contienen información relativa al procedimiento de atención de reclamos, tales como: plazos, instancias, recursos, derechos y deberes, entre otros. Ambos documentos serán traducidos a las lenguas originarias predominantes en el ámbito de las pequeñas ciudades de conformidad con la normativa de la materia.

La difusión del referido manual y cartilla informativa por la Sunass y los prestadores de servicios es indispensable para la correcta aplicación del reglamento.

VI. De la publicación del proyecto normativo

- 6.1. El artículo 5 del Reglamento General de Sunass establece el principio de transparencia en virtud del cual las decisiones normativas y/o regulatorias, para su aprobación, deben ser previamente publicadas a fin de que los interesados tengan la oportunidad de expresar su opinión.
- 6.2. En ese sentido, considerando los alcances de la propuesta normativa corresponde que, mediante resolución de Consejo Directivo, se disponga su difusión en el portal institucional de la Sunass, a fin de que los interesados puedan realizar comentarios, para lo cual se propone un plazo de quince días calendario.

VII. Conclusiones

1. De conformidad con el marco normativo sectorial, existe una necesidad de regular el procedimiento administrativo de reclamos para el ámbito urbano–pequeñas ciudades.
2. El prestador de servicios y el Trass son los responsables de resolver en primera y segunda, respectivamente, los reclamos presentados por los usuarios del ámbito urbano–pequeñas ciudades.
3. El procedimiento propuesto abarca a los reclamos y solicitudes de atención de problemas que están relacionados con una conexión domiciliaria.
4. Es necesario que la Sunass apruebe un manual explicativo y una cartilla informativa. Ambos documentos serán traducidos a las lenguas originarias predominantes en el ámbito de las pequeñas ciudades, conforme la normativa de la materia.

VIII. Recomendaciones

- 8.1. A la Gerencia General: Elevar al Consejo Directivo el presente informe que contiene la propuesta de Reglamento de Reclamos de los prestadores de servicios en las Pequeñas Ciudades y su exposición de motivos.
- 8.2. Al Consejo Directivo: Aprobar el proyecto de Reglamento de Reclamos de los prestadores de servicios en las Pequeñas Ciudades” y disponer su publicación en el diario oficial *El Peruano*, así como su difusión en el portal institucional de la SUNASS conjuntamente a la exposición de motivos y el presente informe.

Se adjunta al presente informe: (i) proyecto de resolución, (ii) proyecto normativo, (iii) proyecto de exposición de motivos, y (iv) formato para la presentación de comentarios.

Mauro GUTIÉRREZ MARTÍNEZ
Director de la Dirección de Políticas y
Normas

Héctor FERRER TAFUR
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica

José Luis PATIÑO VERA
Director de la Dirección de Usuarios

Jessica VIZCARRA ALVIZURI
Presidente del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios de los
Servicios de Saneamiento (e)

Luis ACOSTA SULLCAHUAMAN
Director de la Dirección de Ámbito de la
Prestación