

## Exposición de Motivos

### “Modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y el Anexo N.º 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción”

---

#### I. CONSIDERACIONES GENERALES

El artículo 24 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 1280<sup>1</sup>, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, TUO de la Ley Marco) establece que los prestadores de servicios de saneamiento tienen la obligación de proveer los servicios de saneamiento en condiciones de calidad a los usuarios y que, excepcionalmente, en caso fortuito o de fuerza mayor, estos prestadores pueden variar la continuidad de la prestación del servicio y la calidad de este, mediante interrupciones, los cuales deber ser comunicados a los usuarios.

Asimismo, el numeral 2 del artículo 121 del Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1280<sup>2</sup>, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, TUO del Reglamento de la Ley Marco) establece que, en caso de interrupciones del servicio, los usuarios tienen derecho a recibir aviso oportuno a través de medios de comunicación idóneos para cada localidad.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD<sup>3</sup>, se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Calidad), el cual regula, entre otros aspectos, las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (en adelante, empresas prestadoras).

Mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2022-SUNASS-CD se aprobó la modificación de los artículos 76 y 77 del Reglamento de Calidad, la cual estableció criterios para el abastecimiento de agua potable en caso de interrupciones, así como para la comunicación a los usuarios y a la Sunass.

A través de Oficio Múltiple N.º 019-2022-SUNASS-DPN, se solicitó información a las 50 empresas prestadoras sobre: (i) Interrupciones del servicio de agua potable (años 2019, 2020, 2021), (ii) puntos provisionales de abastecimiento fijo, (iii) camiones cisterna; a fin de analizar la problemática generada por eventos excepcionales que ocasionan interrupciones del servicio de agua potable y afectan a un gran número de unidades de uso.

#### II. PROPUESTA NORMATIVA

##### A. Del abastecimiento en caso de interrupciones

El artículo 76 del Reglamento de Calidad señala que, en caso de interrupciones la empresa prestadora debe abastecer de agua potable a los usuarios afectados, con un volumen mínimo diario (equivalente a 80 litros por unidad de uso), el cual puede ser abastecido a través de camiones cisterna, puntos provisionales de abastecimiento fijos y otra modalidad que garantice la calidad y volumen mínimo de agua potable entregada, según el procedimiento establecido para cada uno de ellos.

Al respecto, mediante Oficio Múltiple N.º 019-2022-SUNASS-DPN, se solicitó información a las empresas prestadoras a fin de analizar la problemática generada por eventos excepcionales que ocasionan interrupciones del servicio de agua potable y afectan a un gran número de unidades de uso. A partir del análisis de la información remitida, se evidencia

---

<sup>1</sup> Publicado el 26 de abril de 2020 en el diario oficial *El Peruano*.

<sup>2</sup> Publicado el 28 de agosto de 2021 en el diario oficial *El Peruano*.

<sup>3</sup> Publicada el 5 de febrero de 2007 en el diario oficial *El Peruano*.

que estas tendrían capacidad para atender interrupciones que afecten hasta el 10 % de las conexiones activas de agua potable, en promedio, manteniendo las condiciones establecidas en los párrafos 76.2, 76.3 y 76.4 del artículo 76 del Reglamento de Calidad.

**Tabla N.º 1: Capacidad estimada del abastecimiento de agua en caso de interrupciones**

Empresa Prestadora	Tipo EP	Volumen de agua transportado con CC disponibles por día (m3)	# Conexiones atendidas por día con CC disponibles según RC (A)	# Conexiones Activas de AP (B)	% Conexiones de AP atendidas solo con CC (A/B)	# Puntos provisionales de abastecimiento fijos disponibles (ppaf)	# ppaf disponibles para abastecer complementariamente a las conexiones activas de AP afectadas por una interrupción	# Conexiones activas de AP atendidos por los ppaf según RC (C)	% Conexiones activas de AP atendidas mediante CC y PPAF [(A+C)/B]
SEDAPAL	S	12,792	159,900	1,543,892	10.36%	438	40	100,000	16.83%
SEDAPAR	G1	1,890	23,625	309,416	7.64%	0	0	0	7.64%
SEDALIB S.A.	G1	3,120	39,000	183,342	21.27%	2	1	2,500	22.64%
EMAPA SAN MARTÍN S.A.	G2	300	3,750	47,628	7.87%	0	0	0	7.87%
EPS EMAPA CAÑETE S.A.	G2	270	3,375	37,877	8.91%	17	2	5,000	22.11%
EPS SEDACAJ S.A.	G2	84	1,050	43,771	2.40%	3	2	5,000	13.82%
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.	G2	300	3,750	79,075	4.74%	1	1	2,500	7.90%
SEDA AYACUCHO S.A.	G2	72	900	64,942	1.39%	1	1	2,500	5.24%
SEDALORETO	G2	168	2,100	77,118	2.72%	0	0	0	2.72%
EMAPA HUARAL S.A.	M	162	2,025	16,202	12.50%	0	0	0	12.50%
EPS AGUAS DE LIMA NORTE	M	132	1,650	28,203	5.85%	2	1	2,500	14.71%
EMAPAB S.A.	P	57	713	4,919	14.48%	1	0	0	14.48%
<b>Total general / Promedio</b>			241,838	2,436,385	8.16%			120,000	11.97%

Notas:

(1) CC: Camiones cisterna.

(2) RC: Disposiciones establecidas en el artículo 76 del Reglamento de Calidad.

(3) AP: Agua potable.

(4) Para el cálculo se asumió que por cada conexión domiciliaria activa de AP es una unidad de uso.

Fuente: Empresas prestadoras de servicios de saneamiento.

Por ello, resulta necesario permitir a las empresas prestadoras variar las condiciones establecidas en los párrafos 76.2, 76.3 y 76.4 del artículo 76 del Reglamento de Calidad, cuando las interrupciones superen el 10% de las conexiones activas de agua potable de su ámbito de responsabilidad, toda vez que de lo contrario se podría limitar el abastecimiento a los usuarios afectados ante una interrupción que afecte a una gran cantidad de conexiones activas de agua potable.

En esa línea, se propone incorporar el párrafo 76.6 al artículo 76, a efectos de establecer que cuando las interrupciones superen el 10% de las conexiones activas de agua potable del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora, ésta entregará un volumen diario mínimo de 20 litros por unidad de uso. El valor señalado se plantea considerando una cantidad de 5 litros/habitante/día, establecido para un nivel de servicio sin acceso, de acuerdo con lo señalado por la Organización Mundial de la Salud en lo publicado en las Guías para la calidad del agua de consumo humano (OMS, 2011).

Asimismo, en caso la empresa prestadora entregue un volumen diario mínimo por unidad de usos de 20 litros de agua potable, debe cumplir las condiciones establecidas en los párrafos 76.2, 76.3 y el literal a) del párrafo 76.4.

Lo señalado anteriormente deberá ser comunicado a la Sunass en la oportunidad y condiciones establecidas en el artículo 77 del Reglamento de Calidad.

Finalmente, como consecuencia de la aplicación de la propuesta del párrafo 76.6 del artículo 76 del Reglamento de Calidad, corresponde ajustar la descripción de la variable *Vuu* utilizada en las fórmulas descritas en los párrafos 76.2, 76.3 y 76.4 en los siguientes términos:

“*Vuu*: Es el volumen diario mínimo por unidad de uso a abastecer (siendo este volumen mínimo de 80 litros o el volumen que resulte de aplicar la excepcionalidad contenida en el párrafo 76.6).”

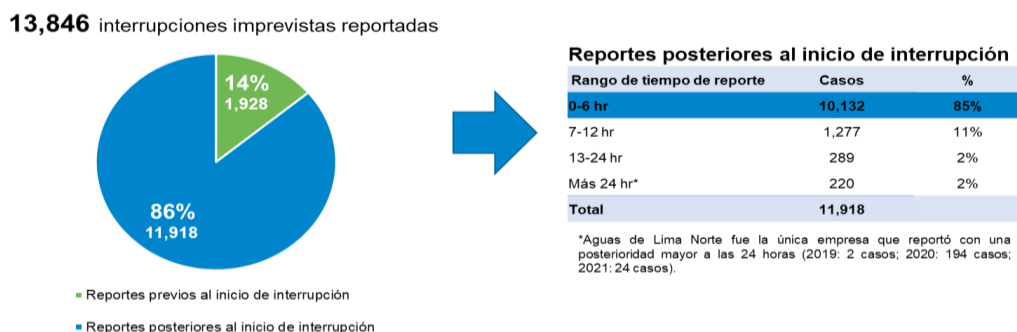
## B. De la comunicación sobre las interrupciones a los usuarios y la Sunass

El artículo 77 del Reglamento de Calidad regula la comunicación sobre interrupciones, a fin de detallar de manera taxativa el contenido de la información que debe ser comunicada por las empresas prestadoras a los usuarios y a la Sunass, según corresponda, en los casos que existan interrupciones programadas o imprevistas, durante la prestación de los servicios de agua potable o alcantarillado.

Al respecto, en caso de las interrupciones imprevistas, el párrafo 77.6 del artículo 77 del Reglamento de Calidad establece la obligación de la empresa prestadora de comunicar a los usuarios afectados y a la Sunass, “*tan pronto como tenga conocimiento*” de dichas interrupciones, lo señalado en los párrafos 77.1 y 77.2 del referido artículo. Al respecto, se advierte que la oportunidad de dichas comunicaciones no es precisa, lo cual limita las acciones de fiscalización y sanción. De esta forma, a efectos de no vulnerar el debido proceso en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados por la Sunass en el caso de interrupciones imprevistas, se propone que el Reglamento de Calidad establezca un plazo máximo para que las empresas prestadoras puedan comunicar las referidas interrupciones.

Para tal efecto, a partir de la revisión de los datos del Registro de Interrupciones del Servicio de Agua y Alcantarillado de la Sunass reportados por las empresas prestadoras, respecto a las interrupciones imprevistas reportadas en el periodo 2019-2021, se identificaron un total de 13,846 casos. De este total, el 86% son reportes realizados posterior a la hora de inicio de la interrupción y el 14% corresponden a casos que son reportados de manera previa a la hora de inicio de la interrupción. Asimismo, considerando la información del primer grupo, se encuentra que el 85% del total de los reportes se realiza en menos de 6 horas, un 9% de casos fueron reportados en un rango de 7 a 12 horas, y un 4% en un plazo mayor a 12 horas.

**Gráfico N.º 1: Rangos de tiempos de reportes de interrupciones imprevistas (2019-2021)**



Fuente: Registro de Interrupciones del Servicio de Agua y Alcantarillado de la Sunass.

Lo antes descrito evidencia que, ante la ocurrencia de interrupciones imprevistas, en la mayoría de los casos, las empresas prestadoras cumplen con reportar lo antes posible; principalmente, hasta en 6 horas máximo; motivo por el cual, se propone establecer que en caso la interrupción sea imprevista, la empresa prestadora en un plazo máximo de 6 horas

de iniciada la interrupción, deberá comunicar lo establecido en los párrafos 77.1 y 77.2 del artículo 77 del Reglamento de Calidad, respectivamente.

Por otro lado, respecto a la obligación de informar mediante volantes contenida en el párrafo 77.5 del artículo 77 del Reglamento de Calidad, esta se da cuando: (i) las interrupciones programadas sean mayores a 6 horas diarias y, (ii) afecten solo una jurisdicción o área determinada (zona de abastecimiento).

Sobre el particular, se recomienda modificar el párrafo 77.5 del artículo 77 del Reglamento de Calidad, a efectos de precisar que la comunicación a través de volantes debe darse cuando la interrupción programada es mayor a 6 horas diarias y en una sola zona de abastecimiento. Asimismo, se remarca que cuando la interrupción afecte a más de una zona de abastecimiento se aplicarán las reglas establecidas en el párrafo 77.1. del referido artículo.

De otro lado, de las reuniones llevadas a cabo con las empresas prestadoras, se advierte que no todas tienen divididas sus zonas de abastecimiento en “sectores” o “subsectores”; motivo por el cual se propone suprimir dichos términos del referido párrafo 77.5.

#### **C. Del Anexo 4. Tabla de infracciones, sanciones, escala de multas y factores agravantes y atenuantes de Reglamento de Fiscalización**

Respecto al Anexo N.º 4 “Tabla de infracciones, sanciones, escala de multas y de factores agravantes y atenuantes” resulta necesario modificar tipificaciones en la Tabla 4.1 “Tabla de Infracciones, Sanciones y Escala de Multas” (en adelante, Tabla de Infracciones del Reglamento de Fiscalización), en el marco de las últimas modificaciones al Reglamento de Calidad, así como para mantener la concordancia con la actual propuesta de modificación del referido reglamento. En ese sentido, se propone modificar la Tabla de Infracciones del Reglamento de Fiscalización, en los siguientes términos:

##### **▪ Calidad de servicio**

A través de la Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2022-SUNASS-CD, que entre otros modificó el artículo 76 del Reglamento de Calidad, se precisó los medios de abastecimiento que pueden ser usados por la empresa prestadora para brindar el servicio de agua potable a los usuarios afectados por las interrupciones, el volumen diario mínimo por unidad de uso, así como el procedimiento a seguir para dicho abastecimiento.

Por su parte, la propuesta de incorporación del párrafo 76.6 al artículo 76 del Reglamento de Calidad, regula el supuesto excepcional cuando una interrupción afecte a más del 10% de las conexiones domiciliarias de agua potable activas en el ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora.

En este sentido, en el marco de lo señalado en la Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2022-SUNASS-CD, así como la propuesta de incorporación del párrafo 76.6 al artículo 76 del Reglamento de Calidad, se propone modificar la tipificación y el tipo de multa correspondiente al numeral 23-A de la Tabla de Infracciones del Reglamento de Fiscalización.

Adicionalmente, considerando que las disposiciones establecidas en el artículo 76 del Reglamento de Calidad implica diferentes condiciones y procedimientos de cumplimiento, la multa asociada a una infracción por el incumplimiento del referido artículo implica diferentes supuestos, por lo que se propone que el tipo de multa asociado sea ad-hoc.

Ítem / numeral	Tipificación actual	Tipo de multa actual	Tipificación propuesta	Tipo de multa propuesta
C, 23-A	No abastecer con camiones cisterna u otro medio que garantice la calidad del agua potable entregada, en caso de interrupción de agua potable, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento o norma que lo sustituya.	Variable	No abastecer a los usuarios afectados en caso de interrupción del servicio de agua potable, según las condiciones y los procedimientos previstos en el artículo 76 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento o norma que lo sustituya.	Ad-Hoc

▪ **Remisión y difusión de información**

En el mismo sentido, la Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2022-SUNASS-CD, entre otros modificó el artículo 77 del Reglamento de Calidad, estableciendo el contenido, la oportunidad y la forma que debe adoptar la empresa prestadora para comunicar las interrupciones a los usuarios y a la Sunass. Asimismo, la propuesta de modificación del párrafo 77.6 del artículo 77 contempla un plazo máximo que deben cumplir las empresas prestadoras para comunicar a la Sunass las interrupciones imprevistas.

En línea con lo mencionado en el párrafo anterior, se propone modificar las tipificaciones correspondientes a los numerales 34, 35 y 38-A de la Tabla de Infracciones del Reglamento de Fiscalización.

Ítem / numeral	Tipificación actual	Tipificación propuesta
F, 34	No informar a la población, en los plazos establecidos por la SUNASS, sobre cortes programados del servicio.	No informar a los usuarios, en los plazos establecidos sobre interrupciones programadas del servicio de agua potable o alcantarillado, de acuerdo a lo establecido en el párrafo 77.4 del artículo 77 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento o norma que lo sustituya.
F, 35	No comunicar a la SUNASS, dentro de los plazos establecidos, las interrupciones programadas o imprevistas de los servicios de agua potable o alcantarillado.	No comunicar a la Sunass, a través del aplicativo de Registro de Interrupciones, las interrupciones del servicio de agua potable o alcantarillado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 77 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento o norma que lo sustituya.
F, 38-A	No informar a los usuarios, en caso de interrupciones imprevistas, sobre la magnitud del problema, las razones que motivaron la interrupción y el momento de restablecimiento del servicio.	No informar o informar parcialmente a los usuarios afectados, las interrupciones de los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario, de acuerdo a lo establecido en el párrafo 77.1 del artículo 77 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento o norma que lo sustituya.

**III. IMPACTO ESPERADO**

De acuerdo con el análisis presentado, a partir de la información remitida por las empresas prestadoras respecto a las interrupciones ocurridas durante el período 2019-2020, se identifican eventos excepcionales que ocasionan interrupciones de los servicios de saneamiento que afectan a un gran número de usuarios, lo cual implica el riesgo de limitar el abastecimiento a los usuarios afectados bajo las condiciones establecidas en el artículo

76 del Reglamento de Calidad. Al respecto, se plantea que las empresas prestadoras puedan variar las condiciones establecidas en los párrafos 76.2, 76.3 y 76.4 del artículo 76 del Reglamento de Calidad, cuando las interrupciones superen el 10% de las conexiones activas de agua potable de su ámbito de responsabilidad.

De esta manera, la propuesta busca mitigar el riesgo que tienen las empresas sobre el abastecimiento a los usuarios afectados por interrupciones a los servicios de saneamiento. Además, garantiza el suministro de agua potable en condiciones de calidad y cantidad bajo este tipo de eventos excepcionales, mediante la determinación del volumen diario mínimo de 20 litros por unidad de uso.

Adicionalmente, se advirtió que la temporalidad de la comunicación de interrupciones imprevistas por parte de la empresa prestadora no es precisa dado que el reglamento señala que dichas interrupciones deben ser comunicadas tan pronto como se tenga conocimiento de las mismas. Asimismo, del análisis de los datos de interrupciones imprevistas del periodo 2019-2021, obtenidos del Registro de Interrupciones del Servicio de Agua y Alcantarillado de la Sunass, se encuentra que el 85% de casos reportados de interrupciones se registran hasta en 6 horas contadas desde la hora de inicio de la interrupción. En tal sentido, se ha establecido dicho plazo para que la empresa prestadora comunique lo establecido en los párrafos 77.1 y 77.2 del artículo 77 del Reglamento de Calidad, respectivamente.

Con un plazo de tiempo establecido para el cumplimiento de la obligación de informar a usuarios y la Sunass en caso de interrupciones imprevistas, la empresa cuenta con mayores alcances para el cumplimiento de sus obligaciones y se asegura que los usuarios cuenten con dicha información y tomen medidas necesarias ante este tipo de interrupciones; por su parte, la Sunass puede cumplir con sus funciones de fiscalización y sanción en el marco de este tipo de eventos.

Por otro lado, respecto a la obligación de informar mediante volantes contenida en el párrafo 77.5 del artículo 77 del Reglamento de Calidad, se precisa que la comunicación a través de volantes no es exigible a todos los casos, sino que debe darse cuando la interrupción programada es mayor a 6 horas diarias y en una sola zona de abastecimiento; de tal forma, se asegura que los usuarios se encuentren debidamente informados a fin de que tomen las previsiones del caso y que no se incrementen los costos en los que incurren las empresas para informar a los usuarios sobre este tipo de eventos.

Finalmente, por el lado de la Sunass, se fortalece el marco normativo vinculado a la calidad de los servicios de saneamiento en caso de interrupciones del servicio de agua potable y en línea con ello, se realizan los ajustes pertinentes al Anexo N.º 4 "Tabla de infracciones, sanciones, escala de multas y de factores agravantes y atenuantes" del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, como consecuencia de las modificaciones al Reglamento de Calidad. De igual forma, ello permite contar con información y herramientas actualizadas para el desarrollo de la función fiscalizadora y sancionadora de la Sunass.

Por el lado de las empresas prestadoras, se identifica el beneficio de fortalecer la gestión y calidad del servicio que ofrecen a los usuarios mediante la implementación de medidas adecuadas y oportunas ante eventos excepcionales que causen las interrupciones. Ello también contribuye con la reducción de eventuales reclamos o quejas.