

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

“DISPOSICIONES ESPECIALES EN EL MARCO DE LA FINALIZACIÓN DEL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR EL COVID-19”

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Decreto Supremo N 044-2020-PCM se declaró el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19, por un plazo de quince días calendario, el cual fue ampliado sucesivamente a través de los Decretos Supremos Nros. 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM, 094-2020-PCM, 116-2020-PCM, 135-2020-PCM, 146-2020-PCM, 156-2020-PCM y 174-2020-PCM; precisado o modificado por los Decretos Supremos Nros. 045-2020-PCM, 046-2020-PCM, 051-2020-PCM, 053-2020-PCM, 057-2020-PCM, 058-2020-PCM, 061-2020-PCM, 063-2020-PCM, 064-2020-PCM, 068-2020-PCM, 072-2020-PCM, 083-2020-PCM, 094-2020-PCM, 116-2020-PCM, 129-2020-PCM, 135-2020-PCM, 139-2020-PCM, 146-2020-PCM, 151-2020-PCM, 156-2020-PCM, 162-2020-PCM, 165-2020-PCM, 170-2020-PCM, 177-2020-PCM, 178-2020-PCM y 180-2020-PCM.
- 1.2. Mediante Decreto Supremo N.º 184-2020-PCM se derogó el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, sin embargo, su primera disposición complementaria final señala que las disposiciones normativas relacionadas a los decretos supremos derogados mantienen su vigencia, en lo que corresponda, sustituyéndose la referencia de dichos decretos por el Decreto Supremo N.º 184-2020-PCM.
- 1.3. Asimismo, el Decreto Supremo N.º 184-2020-PCM declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social.
- 1.4. El estado de emergencia y las medidas que involucran el mismo, fueron prorrogadas por Decreto Supremo N.º201-2020-PCM, Decreto Supremo N.º008-2021-PCM, Decreto Supremo N.º036-2021-PCM, Decreto Supremo N.º058-2021-PCM, Decreto Supremo N.º076-2021-PCM, Decreto Supremo N.º105-2021-PCM, Decreto Supremo N.º123-2021-PCM, Decreto Supremo N.º131-2021-PCM, Decreto Supremo N.º149-2021-PCM, Decreto Supremo N.º152-2021-PCM, Decreto Supremo N.º167-2021-PCM, Decreto Supremo N.º 174-2021-PCM, Decreto Supremo N.º186-2021-PCM y Decreto Supremo N.º010-2022-PCM, hasta el 28 de febrero del año 2022.
- 1.5. En este contexto, a través del Decreto de Urgencia N.º 036-2020 “Decreto de Urgencia que establece medidas complementarias para reducir el impacto de las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria, en la economía nacional y en los hogares vulnerables, así como garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento frente a las consecuencias del Covid 19” (en adelante, Decreto de Urgencia N.º 036-2020) se dictaron medidas para asegurar la continuidad de los servicios de saneamiento durante el Estado de Emergencia Nacional, entre otras disposiciones frente a las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19¹.
- 1.6. En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la Sunass dictó, entre otras, las siguientes disposiciones:

¹ Artículos 4, 5, 6 y 7.

- (i) Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD, “Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional” (en adelante RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD);
- (ii) Resolución de Consejo Directivo N.º 018-2020-SUNASS-CD, “Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional” (en adelante RCD N.º 018-2020-SUNASS-CD);
- (iii) Resolución de Consejo Directivo N.º 025-2020-SUNASS-CD, mediante la que se aprueban disposiciones especiales para asegurar el control de las facturaciones basadas en diferencias de lecturas de medidor en el marco del Estado de Emergencia Nacional (en adelante RCD N.º 025-2020-SUNASS-CD); y,
- (iv) Resolución de Consejo Directivo N.º 039-2020-SUNASS-CD “Aprueban disposiciones sobre el cierre de los servicios de saneamiento por falta de pago y dejan sin efecto el artículo 7 del Anexo de la Res. N.º 018-2020-SUNASS-CD, que aprobó “Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional” (en adelante RCD N.º 039-2020-SUNASS-CD).

1.7. A través de la Resolución de Consejo Directivo N.º 019-2022-SUNASS-CD, se modificaron las Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 018-2020-SUNASS-CD (en adelante, RCD N.º 019-2022-SUNASS-CD)².

1.8. Mediante Decreto Supremo N.º 016-2022-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las circunstancias que afectan la vida y salud de las personas como consecuencia de la COVID-19 y establece nuevas medidas para el restablecimiento de la convivencia social, se declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de treinta y dos días calendario; el cual fue prorrogado por los Decretos Supremos Nros. 030-2022-PCM, 041-2022-PCM, 058-2022-PCM, 076-2022-PCM, 092-2022-PCM, 108-2022-PCM y 118-2022-PCM, hasta el 31 de octubre de 2022.

1.9. Mediante Decreto Supremo N.º 130-2022-PCM se derogó el Decreto Supremo N.º 016-2022-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las circunstancias que afectan la vida y salud de las personas como consecuencia de la COVID-19 y establece nuevas medidas para el restablecimiento de la convivencia social, sus prórrogas y modificaciones.

II. PROPUESTA NORMATIVA

2.1. Teniendo en cuenta la finalización del Estado de Emergencia Nacional (EEN), corresponde a la Sunass evaluar y precisar el estado de la vigencia de las disposiciones normativas dictadas en dicho contexto, a través de las Resoluciones de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD; 018-2020-SUNASS-CD; 025-2020-SUNASS-CD; y 039-2020-SUNASS-CD.

² A través de la RCD N.º 019-2022-SUNASS-CD: (i) se derogó los artículos 3, 4, 10, 11 y 12; (ii) se modificó el artículo 9; (iii) se modificó el numeral 1 y derogó los numerales 2 y 3 de la única disposición complementaria transitoria de la RCD N.º 018-2020-SUNASS-CD.

(A) Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional, aprobada por la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD

- 2.2. El artículo 1 de la RCD 012-2020-SUNASS-CD establece el inicio del cómputo de plazo que dispone el artículo 111 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por RCD N.º 011-2007-SUNASS-CD y modificatorias (en adelante, reglamento de Calidad), respecto a la facturación de recibos o conceptos no emitidos oportunamente, en el contexto del COVID-19. Así, este artículo 1 señala que el plazo de dos meses con que las empresas prestadoras pueden facturar dichos conceptos empieza a contabilizarse a partir del día siguiente de culminado el EEN.
- 2.3. En este sentido, debido a que la culminación del EEN, dispuesto por el Decreto Supremo N.º 130-2022-PCM, se publicó el 27 de octubre del presente año, el plazo de dos meses con que las empresas pueden facturar recibos o conceptos no facturados oportunamente durante el EEN o sus prórrogas culmina el 27 de diciembre de 2022; por tanto, esta disposición estará vigente hasta dicho plazo. Con posterioridad a la fecha indicada, este artículo quedará sin efecto.
- 2.4. Respecto a los artículos 2 y 13 de la RCD 012-2022-SUNASS-CD, estos regulan procedimientos de facturación ante el impedimento de realizar lecturas del medidor por las medidas de aislamiento social. Así, mientras el artículo 2 dispone la facturación considerando el promedio histórico de consumos en la determinación del volumen por el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas, el artículo 13 dispone el procedimiento para el prorrateo del volumen consumido, una vez que las empresas prestadoras reanudan la lectura de medidores.
- 2.5. Sin embargo, en la actualidad ya no están vigentes las disposiciones sobre aislamiento social, por lo que las empresas prestadoras no presentan impedimentos para realizar la lectura de medidores; por tanto, no se justifica mantener vigentes estos artículos, por lo que se propone su derogación.

RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 2.- Determinación del volumen a facturar por el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas para el caso del usuario que cuenta con licencia de uso y medidor</p> <p>2.1. En caso de presentarse algún impedimento para realizar la toma de lectura del medidor en atención a lo dispuesto en el numeral 1 del párrafo 11.1. del artículo 11 del Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 057-2017-SUNASS-CD, a consecuencia de las medidas dispuestas en el marco del Estado de Emergencia Nacional y el periodo que comprenda la “Reanudación de Actividades” iniciada mediante Decreto Supremo N.º 080-2020-PCM, el volumen a facturar es igual al promedio histórico de consumos. Una vez superada la imposibilidad, la empresa prestadora</p>	Derogar

<p>determina si corresponde la devolución, compensación o recupero.</p> <p>2.2. Lo señalado en el párrafo anterior se aplica conforme con lo establecido en el artículo 89 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, en lo que corresponda.</p>	
<p>Artículo 13.- Prorrateo del volumen consumido</p> <p>Las empresas prestadoras que no hubieren realizado la toma de lecturas por efectos de las medidas de aislamiento social dispuestas por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas y hayan facturado por promedio histórico o asignación de consumo, al reanudar la toma de lecturas, establecerán el volumen efectivamente consumido según determine la diferencia de lecturas existente desde la última lectura anterior al aislamiento.</p> <p>Dicho volumen será prorrateado entre el número de meses desde que se facturó por promedio histórico o asignación de consumo y el mes en el que se realizó la lectura. Las empresas prestadoras efectuarán la devolución, compensación o recupero para cada uno de los meses en que no se facturó por diferencia de lecturas, según corresponda. En caso exista devolución o compensación, se deberá incluir la nota de abono en el primer recibo facturado por diferencia de lecturas.</p> <p>Las empresas prestadoras que hubieren facturado en el mes de mayo de 2020 con base a la lectura de medidores deberán ajustar su facturación a lo dispuesto en el presente artículo.</p>	<p>Derogar</p>

- 2.6. Por otro lado, en el marco de las medidas de aislamiento social obligatorio, producto de la declaratoria del EEN, y considerando el Decreto Legislativo N.º 1412, Ley de Gobierno Digital, se emitieron disposiciones que buscaban promover el uso de medios remotos dentro del procedimiento de reclamos de los usuarios, tales como, la presentación de reclamos y solicitudes de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación a través de medios telefónicos y portales web; así como también, la priorización de notificaciones por correo electrónico y la realización de conciliaciones remotas. Estas disposiciones se encuentran contenidas entre los artículos 3 al 12, así como el Anexo I de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD.
- 2.7. Respecto al artículo 4 de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD, esta disposición señala que la conformidad por parte del usuario a la solución de algún problema operacional o comercial no relativo a la facturación se dé a través de correo electrónico. Esta modalidad de comunicación se priorizó por las medidas de aislamiento social obligatorio; sin embargo, en la actualidad ya no es necesaria, por lo que se propone derogar el artículo indicado. Sin perjuicio de ello, a partir de la derogación de este artículo la conformidad de la atención del problema se resolverá conforme al artículo 6 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por la RCD N° 066-2006-SUNASS-CD y modificatorias (en adelante, Reglamento de Reclamos).
- 2.8. Adicionalmente, si bien la Única Disposición Complementaria Final de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD indica que los artículos 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 se mantendrán

vigentes hasta que Sunass apruebe la normativa permanente sobre la materia, se ha realizado una evaluación habiendo finalizado el EEN sobre las disposiciones que deben mantenerse vigentes. Ciertamente, los artículos 5, 6, 8 y el Anexo I de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD visibilizan la necesidad de utilizar medios remotos como consecuencia de las medidas de aislamiento social obligatorio; sin embargo, considerando el fin del EEN, en la actualidad no es necesario mantener la vigencia de disposiciones de este tipo, por lo que se propone derogarla.

- 2.9. Por otro lado, sobre el artículo 7 de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD es importante mencionar que posteriormente a la publicación de dicha resolución se aprobó el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, a través de Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, norma que regula el uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos; por lo que, corresponde derogar el artículo 7 de la RCD N.º 012-2020-SUNASS. En consecuencia, a partir de la vigencia de la resolución que apruebe la propuesta, resultaría aplicable, en lo que corresponda, el citado reglamento, el Reglamento de Reclamos; así como también, la normativa especial sobre la materia³.
- 2.10. Sobre el artículo 12 de la RCD N.º 012-2020-SUNASS, esta disposición obligó a que las empresas prestadoras informen a los usuarios a través de sus páginas web u otros medios de difusión sobre los mecanismos para la presentación de solicitudes y tramitación de reclamos. Si bien esta disposición resulta importante, es necesario derogarla y emitir una nueva que amplíe su alcance, a fin de que las empresas prestadoras también informen y orienten a los usuarios sobre las disposiciones que se mantienen vigentes, tras haberse finalizado el EEN.
- 2.11. En ese orden de ideas, se propone derogar los artículos 4, 5, 6, 7, 8, 12 y el Anexo I de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD.

RCD N° 012-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 4.- Conformidad de problemas operacionales y de problemas comerciales no relativos a la facturación</p> <p>En caso el problema operacional o comercial no relativo a la facturación se solucione en los plazos previstos en el Anexo N° 2 del Reglamento de Reclamos, la empresa prestadora requiere al solicitante para que en el plazo de tres días hábiles deje constancia de la conformidad a la solución a través de correo electrónico. Vencido este plazo, sin que se haya producido el pronunciamiento del solicitante, el problema se entiende efectivamente resuelto.</p>	Derogar
<p>Artículo 5.- información sobre fechas y plazos del procedimiento de reclamos</p> <p>La empresa prestadora informa al reclamante, a través del correo electrónico consignado en el Formato 2 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente:</p> <p>a) Fecha y hora en la que se realizará la inspección externa.</p>	Derogar

³ El Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 057-2017-SUNASS-CD, la Norma complementaria al Decreto Supremo N.º 010-2019-VIVIENDA, Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA) para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2020-SUNASS-CD y el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS.

<p>b) Fecha prevista para la audiencia de conciliación, la cual se realizará por vía remota, con excepción de los casos previstos en el primer, segundo y tercer párrafo de la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.</p> <p>c) La indicación de que el reclamante puede solicitar prueba de verificación posterior, adjuntando el formato respectivo.</p> <p>d) Plazo de atención.</p>	
<p>Artículo 6.- Notificaciones vía correo electrónico</p> <p>Las notificaciones en los procedimientos de reclamos se realizan a través del correo electrónico consignado por el reclamante, conforme a las disposiciones establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.</p>	Derogar
<p>Artículo 7.- Conciliación por vía remota</p> <p>7.1. La reunión a la que se refiere el artículo 18 del Reglamento de Reclamos se realiza por vía remota, a través de diálogos telefónicos, salvo que se presente algún problema relacionado con la conectividad o similar, conforme a la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.</p> <p>7.2. La empresa prestadora o la SUNASS, según corresponda, (i) transcribe el diálogo sostenido en un acta, conforme al Formato N° 4 del Reglamento de Reclamos, dejando constancia de los acuerdos arribados o de la falta de éstos; (ii) consigna en el acta los datos del reclamante y del representante de la empresa prestadora o de la SUNASS que llevó a cabo la referida audiencia; y, (iii) lo remite al reclamante por correo electrónico para que éste exprese su conformidad a través de esta vía.</p> <p>7.3. El Acta de la reunión y las grabaciones de voz son incorporados al expediente, debiendo estar a disposición de las partes.</p>	Derogar
<p>Artículo 8.- etapa de investigación del procedimiento de atención de reclamos</p> <p>En la etapa de investigación, la empresa prestadora emplea medios de comunicación remota y considera las precisiones sobre medios probatorios señaladas en el Anexo I de la presente resolución.</p>	Derogar
<p>Artículo 12.- Información sobre el uso de medios remotos</p> <p>Las empresas prestadoras informan los usuarios, a través de su portal institucional y otros medios de difusión, sobre los mecanismos para la</p>	Derogar

presentación de solicitudes y la tramitación de los reclamos señalados en la presente resolución.	
ANEXO I. Precisiones sobre los medios de prueba referidos en el Anexo N.º 3 del Reglamento de Reclamos	Derogar

- 2.12. En la misma línea, tal como se expuso en los párrafos precedentes, el texto de la Única Disposición Complementaria Final de la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD indica que los artículos 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 se mantendrán vigentes hasta que Sunass apruebe normativa permanente sobre la materia.
- 2.13. Sin embargo, conforme lo señalado anteriormente, se ha propuesto derogar los artículos 5, 6, 7 y 8; en ese sentido, a fin de mantener consistencia con dicha propuesta, dichos artículos deben ser retirados de la mencionada disposición complementaria.
- 2.14. Adicionalmente a ello, considerando que lo dispuesto en los artículos 3, 9, 10 y 11 debe seguir vigente hasta que la Sunass apruebe la normativa permanente sobre la materia, es necesario trasladar el texto de la única disposición complementaria final como una disposición complementaria transitoria a la RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD.
- 2.15. Por otro lado, se modifica el contenido de la disposición complementaria final, incorporando un texto que tiene por finalidad precisar que cualquier usuario puede utilizar los canales escrito, telefónico y web para presentar solicitudes de atención de problemas comerciales no relativos a la facturación y problemas operacionales; así como también reclamos.

RCD N.º 012-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Disposición Complementaria Final</p> <p>Única.- Las disposiciones contenidas en los artículos 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 en lo relativo a la tramitación de los procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, son aplicables desde la reanudación del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos que fueron suspendidos mediante el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N.º 026-2020-PCM, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional y sus prórrogas, y hasta que la SUNASS emita disposiciones de carácter permanente relativas a dichos procedimientos y en tanto no se opongan a los lineamientos para la conversión de procedimientos administrativos para su atención mediante plataformas o servicios digitales a los que se refiere el último párrafo de la Octava Disposición Complementaria Final de Decreto Legislativo N.º 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.</p>	<p>Disposición Complementaria Final</p> <p>Única.- Precítese que, adicionalmente al uso de los medios remotos a los que se refieren los artículos 3, 9 y 11 de la presente resolución, los usuarios pueden presentar solicitudes para la atención de problemas operacionales y de problemas comerciales no relativos a la facturación, reclamos, recursos y quejas conforme los medios y las disposiciones establecidos en los artículos 5, 11 y 43 del Reglamento de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 066-2006-SUNASS-CD.</p>

Propuesta normativa

Disposición Complementaria Transitoria a la RCD N° 012-2020-SUNASS-CD

Única.- Las disposiciones contenidas en los artículos 3, 9, 10 y 11; así como también, la Única Disposición Complementaria Final de las Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N.º 012-2020-SUNASS-CD, en lo relativo a la tramitación de los procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, son aplicables hasta que la Sunass emita disposiciones de carácter permanente relativas a dichos procedimientos.

- 2.16. De otro lado, se incorpora a la resolución que aprueba el presente proyecto normativo, una disposición complementaria transitoria que tiene por finalidad precisar que las solicitudes para la atención de problemas de alcance particular operacionales y comerciales no relativos a la facturación y los reclamos iniciados antes de la vigencia de la presente resolución continúan su trámite según las normas procedimentales con las cuales se iniciaron.

Propuesta normativa

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA.- Disposiciones aplicables a los procedimientos en trámite

Las solicitudes para la atención de problemas de alcance particular operacionales y comerciales no relativos a la facturación y los reclamos iniciados antes de la vigencia de la presente resolución continúan su trámite según las normas procedimentales con las cuales se iniciaron.

(B) Disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de saneamiento derivadas del Estado de Emergencia Nacional, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 018-2020-SUNASS-CD

- 2.17. Respecto al artículo 1 de la RCD N° 018-2020-SUNASS-CD, este establecía que, en el marco de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 036-2020, correspondía a las empresas prestadoras fraccionar recibos pendientes de pago emitidos en marzo de 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, hasta 30 días posteriores a su culminación.
- 2.18. En este sentido, habiendo transcurrido dicho plazo, el artículo 1 quedó sin efecto el 27 de noviembre del presente año. Sin perjuicio de ello, a fin de evitar posibles confusiones en la aplicación de este artículo por parte de las empresas prestadoras, se propone derogarlo expresamente.

RCD N° 018-2020-SUNASS-CD

Propuesta normativa

Artículo 1.- Fraccionamiento de los recibos emitidos durante el Estado de Emergencia Nacional

Derogar

1. En el marco de lo señalado en el Decreto de Urgencia N° 036-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas complementarias para reducir el impacto de las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria, en la economía nacional y en los hogares vulnerables, así como garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento frente a las consecuencias del COVID-19 (en adelante, Decreto de Urgencia N° 036-2020), para el caso de los usuarios que no hubiesen fraccionado los recibos emitidos en el mes de marzo de 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de

<p>Emergencia Nacional, declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas (en adelante, Estado de Emergencia Nacional), sin necesidad de la celebración de un convenio, corresponde a la empresa prestadora:</p> <p>i) Fraccionar dichos recibos hasta en 24 meses, en un plazo máximo de 30 días posteriores a la conclusión del periodo del Estado de Emergencia Nacional y, en caso corresponda, una vez determinado el prorrateo al que se refiere el artículo 13 de las Disposiciones Extraordinarias relacionadas con los Servicios de Saneamiento y el Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNASS-CD.</p> <p>ii) Indicar en los recibos de pago el monto fraccionado, número de cuotas, el valor de la cuota y el número de cuotas pendientes de pago.</p> <p>2. La política de fraccionamiento y financiamiento, así como los canales de atención disponibles debe ser informada al usuario a través de su página web y otros medios de difusión masiva.</p> <p>3. El usuario puede solicitar la variación del número de cuotas, en cuyo caso la empresa prestadora debe dar las facilidades del caso para que el usuario presente su solicitud, preferentemente a través de los canales de atención remota que para tal efecto implemente la empresa prestadora.</p> <p>4. Los recibos fraccionados no se consideran vencidos para efectos del cierre de los servicios. Asimismo, no se aplica el cobro de intereses moratorios y/o compensatorios, cargos fijos por mora a los recibos fraccionados, conforme lo señalado en el numeral 4.4.3 del artículo 4 del Decreto de Urgencia N° 036-2020.</p>	
---	--

2.19. En la misma línea, el artículo 2 de la referida norma tenía como finalidad dar pautas para que las empresas prestadoras puedan brindar descuentos para fomentar el pago adelantado de las cuotas de fraccionamiento, lo cual es acorde con lo dispuesto en el artículo 98 del Reglamento de Calidad. Por tanto, debido a que esta disposición ya se encuentra recogida en dicho artículo 98, no resulta necesario mantener su vigencia, por lo que se propone derogarlo.

RCD N° 018-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 2.- Facilidades de pago</p> <p>2.1. Considerando que el artículo 98 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD (en adelante, Reglamento de Calidad) establece que es derecho de las empresas prestadoras implementar los mecanismos que beneficien el pago oportuno de los comprobantes de pago, las referidas empresas están autorizadas a realizar descuentos a todos los usuarios de los servicios de saneamiento, incluyendo a todos los usuarios referidos en el</p>	<p>Derogar</p>

<p>artículo 4 del Decreto de Urgencia N° 036-2020, con la finalidad de fomentar el pago adelantado de las cuotas de fraccionamiento, según corresponda.</p> <p>2.2. Para tal efecto, las empresas prestadoras informan a los usuarios, a través de su portal institucional y medios de comunicación masivos, sobre la política comercial que aplicará para dichos fines. Asimismo, corresponde al usuario comunicar a la empresa prestadora sobre la aceptación de las condiciones ofrecidas, a través de cualquiera de los siguientes medios: i) teléfono, ii) plataforma virtual (web) o iii) cualquier otro medio remoto que implementen las empresas.</p>	
---	--

2.20. En cuanto al artículo 5, en el marco del EEN fue necesario precisar que el usuario podía reclamar ante una eventual negativa injustificada por parte de las empresas prestadoras sobre el fraccionamiento de los recibos pendientes de pago, vinculado a lo dispuesto en el artículo 1 de la citada norma.

2.21. En ese sentido, en atención a que el artículo 1 quedó sin efecto, como se ha expuesto en los párrafos precedentes, se propone derogar también el artículo 5⁴.

RCD N° 018-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 5.- Reclamo por negativa injustificada del fraccionamiento de pago de las facturaciones</p> <p>La negativa injustificada del fraccionamiento de pago de las facturaciones de los servicios de saneamiento dispuesta por el artículo 4 del Decreto de Urgencia N° 036- 2020 se considera como materia de reclamo, conforme al Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias, bajo la tipología de reclamo comercial relativo a la facturación.</p>	Derogar

2.22. Respecto al artículo 6, referido a las audiencias de conciliación por medios remotos y otros aspectos, en la misma línea con lo expuesto en los párrafos precedentes sobre la propuesta de derogación de los artículos de la RCD N° 012-2020-SUNASS-CD, vinculados al uso de medios remotos, tales como la presentación de solicitudes de atención de problemas operacionales y comerciales no relativos a la facturación o de reclamos a través de medios telefónicos y por portal web, se propone la derogación de dicho artículo.

RCD N° 018-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 6.- Ampliación del plazo para la atención de los reclamos</p> <p>6.1. Adiciónese, excepcionalmente, un plazo de treinta días hábiles al que tienen las empresas prestadoras para emitir pronunciamiento en primera instancia, respecto de los procedimientos de reclamo por los recibos de pago emitidos en el mes de marzo de 2020 y los que comprendan</p>	Derogar

⁴ Sin perjuicio de ello, cabe señalar que la relación de materias pasibles de reclamos señaladas en el Reglamento de Reclamos no es una lista taxativa, sino que el usuario puede reclamar por cualquier materia en general por la que se vea perjudicado; en consecuencia, no se restringe ningún derecho.

<p>algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas. Esta ampliación es aplicable a los siguientes reclamos cuyo inicio fuera suspendido por la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026- 2020 y sus prórrogas:</p> <p>(i) Comerciales relativos a la facturación de los servicios de saneamiento y valores máximos admisibles.</p> <p>(ii) Por el servicio de monitoreo y gestión, señalados en los numerales del 1 al 4 del párrafo 21.1. del artículo 21 del Reglamento del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a cargo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento habilitadas como Operadoras del Servicio, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 057-2017-SUNASS-CD.</p> <p>Este plazo debe entenderse como máximo, sin que ello modifique las actuaciones probatorias dentro del procedimiento de reclamos.</p> <p>6.2. Las audiencias de conciliación de los reclamos señalados en el párrafo anterior pueden realizarse como máximo hasta el décimo quinto día hábil de presentado el reclamo y conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020, “Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional”.</p>	
--	--

2.23. Respecto al artículo 8, sobre la presentación de solicitudes de atención de problemas de alcance general, cabe señalar que la única disposición complementaria transitoria de la RCD N° 018-2020-SUNASS-CD⁵ establece que esta disposición será aplicable hasta que la Sunass apruebe la normativa permanente sobre esta materia, por lo que su vigencia permanece, así como también dicha disposición complementaria transitoria.

2.24. Por otro lado, el artículo 9 de la RCD N° 018-2020-SUNASS-CD dispuso que mientras dure el EEN las empresas prestadoras se encontraban facultadas a culminar la acción de fiscalización con la suscripción del acta de supervisión de manera remota. En ese sentido, en la medida que el EEN ha culminado, dicho artículo ha quedado sin efecto el 28 de octubre de 2022; no obstante, con la finalidad de evitar confusiones en su interpretación, se propone derogarlo expresamente.

RCD N° 018-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 9.- Levantamiento y conformidad del acta de supervisión de campo.</p> <p>9.1. Respecto al literal f) del artículo 13 del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD y modificatorias (en adelante, Reglamento de</p>	<p>Derogar</p>

⁵ Modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-SUNASS-CD.

Supervisión y Sanción), una vez culminada la acción de supervisión de campo, el levantamiento del acta de supervisión y su conformidad se podrá realizar de manera remota, mediante llamadas telefónicas y correo electrónico, hasta que se culmine el Estado de Emergencia Nacional.

9.2. El supervisor y el administrado podrán sostener una llamada telefónica para levantar el acta de supervisión. En este sentido, el supervisor:

1. Procede a dar lectura de los hechos observados durante la acción de supervisión;
2. Transcribe los comentarios que el administrado considere conveniente;
3. Consigna en el acta de supervisión la información adicional que requiere, así como el plazo para que el administrado remita la información, el cual no podrá exceder de diez (10) días hábiles y será contado a partir del día siguiente de recibido el acta por correo electrónico. Este plazo debe entenderse como máximo, sin que ello modifique las actuaciones probatorias dentro del procedimiento de reclamos.

6.2. Las audiencias de conciliación de los reclamos señalados en el párrafo anterior pueden realizarse como máximo hasta el décimo quinto día hábil de presentado el reclamo y conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020, "Disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del Estado de Emergencia Nacional".

- 2.25. Sin embargo, si bien esta facultad sobre el levantamiento del acta de supervisión en forma remota ha culminado con el término del EEN, como es de conocimiento público en la actualidad nuestro país se encuentra atravesando una quinta ola por el COVID-19, por lo que resulta necesario que dicha facultad sea restituida, hasta que culmine el Estado de Emergencia Sanitaria, prorrogado por el Decreto Supremo N° 015-2022-SA, con la finalidad de reducir el riesgo de contagio al personal de las empresas prestadoras y de la Sunass, que participan de la diligencia de fiscalización.
- 2.26. Por lo tanto, se propone incluir una disposición complementaria transitoria referida al levantamiento y conformidad del acta de fiscalización de campo de manera remota aplicable hasta que termine el Estado de Emergencia Sanitaria, de acuerdo con los siguientes términos:

Propuesta normativa

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

SEGUNDA.- Levantamiento y conformidad del acta de fiscalización de campo en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria por la existencia del COVID-19

Respecto al literal f) del artículo 13 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 003-2007-SUNASS-CD, una vez culminada la acción de fiscalización de campo, el levantamiento del acta de fiscalización y su conformidad se puede realizar de manera remota, mediante llamadas telefónicas y correo electrónico, hasta que se culmine el Estado de Emergencia Sanitaria por la existencia del COVID-19.

El fiscalizador y el administrado pueden sostener una llamada telefónica para levantar el acta de fiscalización. En este sentido, el fiscalizador:

- a. Procede a dar lectura de los hechos observados durante la acción de fiscalización;

- b. Transcribe los comentarios que el administrado considere conveniente;
- c. Consigna en el acta de fiscalización la información adicional que requiere, así como el plazo para que el administrado remita la información, el cual no podrá exceder de diez (10) días hábiles y será contado a partir del día siguiente de recibido el acta por correo electrónico.

El acta de fiscalización se remite por correo electrónico al administrado, para que exprese su conformidad; previamente, debe solicitar al administrado brindar una dirección de correo electrónico y su autorización para que mediante esa vía se emita la conformidad al acta. En caso, el administrado no exprese su conformidad por la misma vía en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, se entenderá que esta es conforme y se presumirá cierto para todos los efectos. El acta es incorporada al expediente de fiscalización.

- 2.27. En cuanto al artículo 13 de la norma evaluada, referido al régimen de infracción por el incumplimiento del artículo 5 del Decreto de Urgencia N° 036-2020, cabe señalar que a través del Decreto de Urgencia N.° 111-2020, que modificó el artículo 5 del Decreto de Urgencia 036-2020, se amplió la vigencia de las medidas establecidas en los incisos 5.1.1. y 5.1.2. del numeral 5.1 del referido artículo 5 por tres meses posteriores a la culminación del EEN, declarado a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus modificatorias.
- 2.28. Si bien el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM fue derogado por el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, ante una consulta que efectuó la Sunass sobre la vigencia de las disposiciones contenidas en el artículo 5 del Decreto de Urgencia N° 036-2020, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento se pronunció⁶ indicando que en vista que el EEN se mantenía, se entiende que las disposiciones establecidas en el artículo 5 del Decreto de Urgencia N° 036-2020, respecto al uso de fondo de inversiones, siguen vigentes. En este sentido, se mantiene vigente el artículo 13.
- 2.29. Respecto al artículo 14, este dispuso que las empresas prestadoras informen a los usuarios a través de su página web u otros medios sobre las disposiciones aprobadas en la RCD N° 018-2020-SUNASS-CD. En tal sentido, teniendo en cuenta los cambios normativos introducidos, se propone derogar el mencionado artículo.

RCD N° 018-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 14.- Difusión de las normas por parte de las empresas prestadoras</p> <p>Las empresas prestadoras informan a los usuarios a través de su portal institucional y otros medios de difusión, sobre las disposiciones señaladas en la presente norma.</p>	Derogar

- 2.30. Sin embargo, a fin de mantener el sentido de dicho artículo respecto a informar a los usuarios sobre las disposiciones que quedan vigentes, y en la línea de lo expuesto anteriormente sobre la propuesta de derogación del artículo 12 de la RCD N° 012-2020-SUNASS-CD, se propone aprobar la siguiente disposición:

Propuesta normativa
<p>Artículo 3.- Derecho de los usuarios a recibir información</p> <p>3.1 Las empresas prestadoras y la Sunass orientan e informan a los usuarios a través de los medios idóneos que tengan habilitados, sobre las disposiciones normativas vigentes y emitidas por esta, referidas al Estado de Emergencia Nacional por el COVID 19.</p>

⁶ Mediante Oficio N° 036-2021-VIVIENDA/VMCS-DGPRCS.

3.2 Adicionalmente, las empresas prestadoras informan a los usuarios a través de su página web sobre los medios habilitados para la presentación de solicitudes para la atención de problemas, reclamos, recursos y quejas.

(C) Disposiciones especiales para asegurar el control de las facturaciones basadas en diferencias de lecturas de medidor en el marco del Estado de Emergencia Nacional, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2020-SUNASS-CD

2.31. La RCD 025-2020-SUNASS-CD dispuso, ante las medidas de aislamiento social obligatorio, un procedimiento especial ante una diferencia de lecturas atípicas durante el EEN donde no se pueda efectuar la inspección interna al predio. En esta línea, considerando el término del EEN, el artículo 1 de la referida norma ha quedado sin efecto; sin embargo, se recomienda su derogación expresa.

RCD N° 025-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 1.- Aprobar las disposiciones especiales para asegurar el control de las facturaciones basadas en diferencias de lecturas de medidor en el marco del Estado de Emergencia Nacional, conforme los siguientes términos:</p> <p>(...)</p>	Derogar

(D) Disposiciones sobre el cierre de los servicios de saneamiento por falta de pago, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.° 039-2020-SUNASS-CD

2.32. Los artículos 2 y 3 de la RCD 039-2020-SUNASS-CD regulaban disposiciones sobre la facultad que tienen las empresas prestadoras sobre el cierre de los servicios en el EEN ante la falta de pago de recibos o cuotas de crédito, y las acciones necesarias antes de efectuar dicho cierre; esta facultad rige desde el 4 de enero del 2021. Sin embargo, mantenía una excepción de cierre de los servicios a los usuarios comprendidos en el artículo 4 del Decreto de Urgencia N° 036-2020.

2.33. Dada la finalización del EEN, las empresas mantienen esta facultad de acuerdo con lo establecido en el artículo 113 del Reglamento de Calidad, y ya no hay excepción alguna a su aplicación, por lo que se propone derogar estos dos artículos.

RCD N° 039-2020-SUNASS-CD	Propuesta normativa
<p>Artículo 2.- Cierre de los servicios de saneamiento por falta de pago</p> <p>2.1 Las empresas prestadoras podrán efectuar el cierre de los servicios de saneamiento por el incumplimiento en el pago de dos facturaciones mensuales vencidas o una de crédito derivada de un convenio, referida en los numerales i) y ii) del literal a) del artículo 113.1 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, a partir del 4 de enero de 2021.</p> <p>2.2 A efectos de la aplicación del numeral anterior, se consideran todas las facturaciones o cuotas de crédito vencidas antes del 4 de enero de 2021.</p> <p>2.3 Lo dispuesto en el numeral 2.1 no aplica a los usuarios que se encuentren comprendidos en el artículo 4 del Decreto de Urgencia N° 036-2020, siendo aplicable lo dispuesto en esa normativa.</p>	Derogar

<p>Artículo 3.- Acciones de la empresa prestadora antes de realizar el cierre de los servicios de saneamiento</p> <p>3.1 Antes de realizar el cierre de los servicios de saneamiento, la empresa prestadora comunica al usuario, a través del recibo de pago, la siguiente información: a) Los recibos o las cuotas de fraccionamiento pendientes de pago, precisando el monto adeudado de forma desagregada. b) Que ante el incumplimiento en el pago de dos facturaciones mensuales vencidas o una de crédito derivada de un convenio, la empresa prestadora está autorizada a realizar el cierre de los servicios. c) Los mecanismos de financiamiento de los montos adeudados implementados por la empresa.</p> <p>3.2 La empresa prestadora debe informar a los usuarios, a través de su portal institucional y sus redes sociales institucionales, sobre la política comercial que ha implementado para el financiamiento, debiendo informar como mínimo lo siguiente: a) Condiciones para acceder al mecanismo de financiamiento. b) Número de cuotas en que se podría fraccionar la deuda, considerando la clase y categoría de usuario. c) Tasa de interés. d) Medios a través de los cuales el usuario puede solicitar fraccionamiento, esto es, teléfono, plataforma virtual (web) o cualquier otro medio que implemente la empresa prestadora para tal efecto. e) Canales de pago de las cuotas de fraccionamiento.</p>	<p>Derogar</p>
--	----------------

III. IMPACTO ESPERADO

- 3.1. Dada la finalización del EEN, resulta fundamental evaluar las disposiciones que se emitieron en el marco de la pandemia por el COVID-19. En este sentido, es necesario precisar la vigencia o no de estas disposiciones, a fin de brindar mayor claridad a los administrados y evitar que estos cometan errores en su interpretación o aplicación.
- 3.2. Entre los beneficios de la propuesta normativa para las empresas prestadoras podemos señalar: (i) mayor predictibilidad respecto a la vigencia de las disposiciones; (ii) se continúa con las disposiciones necesarias, de acuerdo con el marco normativo vigente, que coadyuvan con la celeridad de los procedimientos; (iii) se señala la normativa que resulta aplicable, en caso de la derogación de artículos.
- 3.3. Por parte de los usuarios, entre los beneficios se señalan que: (i) estos pueden presentar sus reclamos por cualquier medio de atención con que cuenten las empresas prestadoras (virtual, teléfono y presencial), fortaleciendo la celeridad y oportunidad en dicha atención; (ii) deben ser informados por las empresas prestadoras sobre las disposiciones vigentes, tras haberse finalizado el EEN.
- 3.4. Por lo expuesto, la presente propuesta coadyuva a la mejora en la prestación de los servicios de saneamiento, en términos de bienestar social y no demanda mayores costos a los administrados ni para la Sunass.