

Númerica en los Servicios Públicos Móviles, el intercambio de información en la señalización requiere de los respectivos indicativos de enrutamiento, que permitan, de manera eficiente, la identificación de las redes de destino y origen de las comunicaciones, para el establecimiento, liberación y tarificación adecuada de las comunicaciones.

Por consiguiente, resulta necesario emitir la Resolución Ministerial que incorpore las disposiciones necesarias al Plan Técnico Fundamental de Señalización, a fin de hacer eficaz y técnicamente viable, la implementación y aplicación de la Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles.

## 2. PROPUESTA NORMATIVA

La propuesta normativa consiste en definir el Código Identificador de Enrutamiento para Portabilidad Numérica, para efectos de la Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles. En ese sentido, el referido Código Identificador, contendrá información a ser intercambiada en el primer mensaje del sistema de señalización (IAM).

Así, el Código Identificador de Enrutamiento para Portabilidad Numérica, será un número empleado en el sistema de señalización, que antecederá al Número de Destino (B), a fin de permitir el correcto enrutamiento y facturación en cada comunicación, considerando a las comunicaciones telefónicas, mensajería de texto - sms, y mensajería multimedia - mms.

En este contexto, la estructura del referido Código Identificador a ser aplicado en el sistema de señalización, se define, por un lado, para los servicios públicos de telefonía móvil, comunicaciones personales y canales múltiples de selección automática; y por otro, para los concesionarios de los servicios públicos de telefonía fija local, telefonía pública, portador de larga distancia nacional, portador de larga distancia internacional y móvil por satélite.

En el primer caso, para los concesionarios de los servicios públicos de telefonía móvil, comunicaciones personales y canales múltiples de selección automática, se definen dos (2) códigos. El primero de ellos, el código IDD, que tendrá dos dígitos e identificará la red móvil de destino, para el correcto enrutamiento de la comunicación; en tanto que el segundo de los códigos, el IDO, tendrá igualmente dos dígitos pero identificará la red móvil de origen, para la correcta facturación de la comunicación.

Asimismo, el proyecto de norma precisa los valores numéricos que podrán ser asignados como códigos IDD e IDO, así como el formato que sería aplicado para el intercambio de información en la señalización. De la misma manera, el proyecto señala que podrá asignarse un máximo de dos códigos identificadores IDD e IDO, por operador móvil.

Por otra parte, en caso lo requieran los concesionarios de los servicios públicos de telefonía fija local, telefonía pública, portador de larga distancia nacional, portador de larga distancia internacional y móvil por satélite; se establece

el Código Identificador del Concesionario; ello, a efectos que sea utilizado en los escenarios de comunicación fijo-móvil local, fijo-móvil larga distancia, entre otros.

Según se plantea en el proyecto, el referido Código Identificador del Concesionario, contará con tres dígitos que identificarán la red, para el correcto enrutamiento y facturación de la comunicación. Asimismo, la propuesta define los valores numéricos del referido código, y el formato que sería aplicado para el intercambio de información en la señalización.

De otro lado, el proyecto señala que los Códigos Identificadores empleados en el sistema de señalización, contarán con valores numéricos que no podrán ser utilizados en el marco del Plan Técnico Fundamental de Numeración; ello, debido a que resulta necesario contar con los datos suficientes para la tarificación y liquidación dentro del marco de interconexión correspondiente.

Finalmente, la propuesta plantea que los Códigos Identificadores serán asignados a solicitud de parte, por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

## 3. IMPACTO EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La propuesta normativa se enmarca en las disposiciones de la Ley N° 28999, Ley de Portabilidad Numérica en los Servicios Móviles, y la Primera Disposición Complementaria y Final del Decreto Supremo N° 040-2007-MTC, que aprueba las "Condiciones para la implementación de la portabilidad numérica de los servicios públicos móviles en el país".

En aplicación de las referidas normas, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones tiene la facultad de emitir las disposiciones necesarias para la implementación y aplicación de la portabilidad numérica, lo que incluye, en particular, efectuar las modificaciones necesarias al Plan Técnico Fundamental de Señalización.

## 4. COSTO - BENEFICIO

La presente norma no irrogará gastos al Estado.

De otro lado, en relación a los beneficios que se derivarían de su aprobación, tenemos que la norma permitirá:

- Contar con un marco normativo claro y predecible, debido a la definición de los indicativos de señalización necesarios en un escenario de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles, posibilitando la identificación de las redes de destino y origen de las comunicaciones; y,
- Dotar de eficacia y viabilidad técnica a la implementación y aplicación de la Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles, en la medida que proporcionará información requerida por los operadores para el establecimiento, liberación y tarificación adecuada de las comunicaciones de sus usuarios.

333644-1

# SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

## Proyecto de Resolución de Consejo Directivo que modifica el "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y el "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", y la Exposición de Motivos

### RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 011-2009-SUNASS-CD

Lima, 26 de marzo de 2009

VISTO:

El Informe N° 026-2009-SUNASS/100 presentado por la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la propuesta de modificación del "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y

del "Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento" aprobados mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD y N° 011-2007-SUNASS-CD respectivamente, y su correspondiente Exposición de Motivos;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3° de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, faculta a los organismos reguladores

a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, las normas que regulen la fijación de tarifas de los servicios, la solución de reclamos y la imposición de medidas correctivas y sanciones, entre otras;

Que, el artículo 5° del Reglamento General de la SUNASS, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, establece el Principio de Transparencia en virtud del cual las decisiones de la SUNASS serán debidamente motivadas y las decisiones normativas y/o reguladoras serán prepublicadas para recibir opiniones de los administrados;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20° del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

El Consejo Directivo en Sesión N° 006-2009,

HA RESUELTO:

**Artículo 1°.-** Aprobar la publicación del proyecto de Resolución de Consejo Directivo que modifica el "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento" y el "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", y su correspondiente Exposición de Motivos, y disponer su difusión en el Diario Oficial El Peruano y en la página web de la SUNASS ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)).

**Artículo 2°.-** Otorgar a los interesados un plazo de quince (15) días calendario contados desde el día siguiente a la fecha de la publicación de la presente resolución, para que presenten sus comentarios sobre el proyecto de Resolución de Consejo Directivo y su Exposición de Motivos señalados en el artículo anterior, en el local de la SUNASS ubicado en Av. Bernardo Monteagudo N° 210 - 216, Magdalena del Mar, o por vía electrónica a [gph@sunass.gob.pe](mailto:gph@sunass.gob.pe).

**Artículo 3°.-** Encargar a la Gerencia de Políticas y Normas de la SUNASS, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten.

Regístrese y publíquese.

Con la intervención de los señores consejeros José Salazar Barrantes, Víctor Maldonado Yactayo y Jorge Luis Olivarez Vega.

JOSÉ EDUARDO SALAZAR BARRANTES  
Presidente del Consejo Directivo

#### RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° .....-2009-SUNASS-CD

Lima, .....

VISTO:

El Informe N° .....-2009/SUNASS-100 presentado por la Gerencia de Políticas y Normas, que contiene la evaluación de los comentarios recibidos sobre el proyecto de modificación al "Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento" y al "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", y su correspondiente Exposición de Motivos, proyecto cuya publicación fue aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2009-SUNASS-CD;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos modificada por la Ley N° 27631 y Ley N° 28337, faculta a los organismos reguladores a dictar en el ámbito y en materia de su competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, entre otras;

Que, según el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, la SUNASS ejerce sus funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, y de solución de reclamos, con respecto a las actividades que involucran la prestación de servicios de saneamiento, dentro del ámbito de su competencia, cautelando en forma imparcial y objetiva, los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario;

Que, la Ley 29128 "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común", establece que los inmuebles

cuya construcción se inicie a partir de la fecha de entrada en vigencia de la mencionada Ley, deberán contar con suministro de agua potable individual por cada uno de los copropietarios que conforman el inmueble, de forma tal que la facturación de los servicios pueda ser individualizada;

Que, mediante Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA se establecen las normas reglamentarias de la Ley N° 29128, disponiendo que la SUNASS adecuen sus procedimientos internos a fin de dar cumplimiento a sus disposiciones;

Que, por tanto es necesario establecer las disposiciones complementarias para que las EPS realicen una mejor aplicación de lo dispuesto por la Ley 29128;

Que, se ha realizado la revisión de disposiciones del "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento", así como del "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", sobre la base de la experiencia de su aplicación práctica recogida de los reclamos atendidos en segunda instancia por el Tribunal de Solución de Reclamos - TRASS, y de las consultas formuladas por diversos agentes;

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

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

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20° del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y el acuerdo adoptado en Sesión de Consejo Directivo N° XXX -2009.

HA RESUELTO:

**Artículo 1°.-** Modificar los artículos 4°, 9°, 11°, 22°, 36° y el Anexo 3 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, de la siguiente manera:

**"Artículo 4°.- Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación"**

Podrán presentar la solicitud de atención de problemas, alternativamente, las siguientes personas:

- a) (...)
- b) (...)
- c) (...)
- d) (...)

Serán de aplicación las disposiciones referidas a la representación contenidas en el artículo 9° del presente Reglamento."

**"Artículo 9°.- Representación"**

Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:

- 1. (...)
- 2. (...)
- 3. (...)
- 4. (...)
- 5. (...)

6. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste tendrá vigencia exclusivamente en el procedimiento de reclamo para el cual fue otorgado."

**"Artículo 11°.- Formas de Presentación de los reclamos"**

Los reclamos podrán ser presentados por escrito, por teléfono o por web, mediante la utilización de formatos aprobados por la SUNASS:

11.1. **Por escrito.-** Facultad del propietario del predio, del titular de la conexión o de aquel que acredite su condición de usuario efectivo, que sufra un perjuicio por la actuación o incumplimiento de la EPS.

El reclamo debe presentarse a través del Formato N° 2, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente, limitándose la EPS a revisar que se presenten por lo menos los medios de prueba señalados en el Anexo 3 - "Medios de prueba por reclamo". (...)"

**"Artículo 22°.- Recursos."**

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución el usuario podrá presentar contra ésta (i) recurso de reconsideración,

que se sustentará en nueva prueba (formato N° 8) o (ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho (formato N° 9).

En los casos de recursos de reconsideración o apelación interpuestos contra resoluciones notificadas por debajo de la puerta, el cómputo para la presentación de ambos recursos se iniciará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución impugnada. (...)”

#### “Artículo 36°.- Notificaciones

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención, en su defecto, en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama.

En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a recibir la documentación correspondiente, se niega a brindar la información requerida o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, la EPS dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico. En estos casos, el notificador deberá suscribir la cédula, indicar su nombre y el número de su documento de identidad (Formato N° 10).”

**Artículo 2°.-** Incorporar como Única Disposición Final al Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, el siguiente texto:

#### “Disposiciones Finales

“Única.- Adicionalmente a los plazos señalados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, respecto de las actuaciones procedimentales, se considerará 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 al reclamante y la oficina de la EPS más cercana.”

**Artículo 3°.-** Modificar los artículos 11°, 19°, 87°, 88°, 89°, 93°, 95°, 96°, 100°, 104° y 125° y numeral 4.5.11 del Anexo 4 – Procedimientos de Contratación de Medidores de Agua Potable del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, de la siguiente manera:

#### “Artículo 11°.- Representación del Solicitante

a) (...)

b) (...)

c) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia simple de la partida registral donde conste dicho nombramiento.”

#### “Artículo 19°.- Casos especiales de factibilidad

(...)

##### 19.3 Independizaciones

En caso de independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12°, una descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red pública.

Asimismo, en caso de independizaciones de conexiones de unidades inmobiliarias donde coexistan secciones de propiedad exclusiva y bienes y servicios comunes, se deberá presentar además el acuerdo adoptado por la Junta de Propietarios donde se decida la individualización de los servicios de saneamiento, la determinación del porcentaje

del prorrateo por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N° 29128 – “Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común”, así como una constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago.

La servidumbre pactada o legal, deberá estar debidamente inscrita ante los Registros Públicos.”

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

(...)

e) Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas: La EPS que instale medidores por primera vez en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente:

1. Informar al usuario, mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS (Anexo 8). Esta cartilla se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la SUNASS.

#### “Artículo 88°.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas

88.1. Las EPS realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos. Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.

Este régimen sólo se aplicará respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificadas en la clase residencial.

Los usuarios no residenciales son responsables de controlar su propia facturación. En caso de presentarse una facturación atípica, serán aplicables las disposiciones generales sobre reclamos.

88.2. Ante una diferencia de lecturas atípica, se procederá de la siguiente forma:

(...)

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso, de acuerdo a las disposiciones aplicables del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47° del presente Reglamento.

88.3. En caso que la inspección revele la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del predio, la EPS facturará según la diferencia de lecturas.

En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, la EPS requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, comunicándole que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la EPS facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos.

En caso que la inspección no revele la existencia de fugas, la EPS facturará, según el promedio histórico de consumos, como máximo dos (02) veces al año. Posteriormente, la EPS deberá facturar de acuerdo a lo que señale la diferencia de lecturas.

88.4. En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.

(...)

#### “Artículo 89°.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable

La determinación del volumen a facturar (VAF) por Agua Potable, se efectúa mediante diferencia de lecturas

del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo. Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias válidas existentes en el período de un (01) año.

La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se mantendrá invariable y se aplicará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento. La EPS deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento, comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS podrá dejarla bajo la puerta. Serán de aplicación las disposiciones referidas a la notificación contenidas en el artículo 36° del Reglamento General de Reclamos.

Levantado el impedimento, se determinará el volumen efectivamente consumido según determine la diferencia de lecturas existente desde la última lectura anterior al impedimento, y se comparará con el volumen cobrado, procediendo la EPS a la devolución, compensación o recupero según corresponda.

(...)"

#### **"Artículo 93°.- Cambios en el uso del predio**

##### **93.1 Obligación del titular de la conexión o del usuario de informar sobre los cambios en el uso del predio**

Es obligación del Titular de la Conexión y del usuario comunicar a la EPS cualquier variación en el tipo o número de unidades de uso del predio atendidas por la conexión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de producidos. Dicha comunicación deberá ser verificada por la EPS en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles mediante la correspondiente inspección interna, procediendo al cambio en la aplicación de la categoría tarifaria correspondiente.

En este supuesto, el cambio se aplicará a partir del ciclo de facturación siguiente a la comunicación del usuario. Si la EPS no realizara la verificación o no la realizara dentro del plazo fijado, deberá incorporar el cambio según la información proporcionada por el Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario, a partir de la facturación siguiente a dicha comunicación.

##### **93.2 Cambios en el uso del predio por verificación realizada por iniciativa de la Empresa Prestadora**

Es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo o número de unidades de uso en los que fue clasificado. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 93.1, la EPS podrá actualizar el tipo o número de unidades de uso, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad, salvo que el Titular demuestre que realizó el cambio dentro de los 30 días calendario anteriores a la verificación de la EPS.

En todos los casos, el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria."

#### **"Artículo 95°.- Cobro por uso indebido de los servicios**

Las EPS podrán cobrar por el uso indebido de los servicios de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a los consumos no facturados que se determinarán como se indica a continuación:

a) En caso de conexiones que figuren en los registros de la empresa como inactivas y la EPS haya constatado

la reapertura indebida del servicio, se facturará desde el cierre del servicio hasta la detección de la infracción, hasta por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

i) En caso de conexiones que contaran con medidor de consumo, aplicando la diferencia de lecturas registrada.

ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumos, de acuerdo a la tarifa y unidades de uso aplicadas a la conexión domiciliaria.

b) En caso se detecte instalaciones no autorizadas por la EPS, destinadas a burlar el consumo de una conexión registrada ante la empresa, ésta estará facultada a recuperar consumos por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

i) En caso de instalaciones indebidas anexas a una conexión registrada que cuenta con medidor de consumo, el consumo a recuperar se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o en su defecto por la asignación de consumo de la conexión registrada. La facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al número de unidades de uso y la categoría tarifaria de la conexión registrada.

ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumos y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.

Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".

c) En caso de conexiones ilegales que hayan sido formalizadas ante la EPS, ésta no podrá recuperar dichos consumos a través de la facturación, sin perjuicio de hacerlo mediante las vías legales correspondientes.

La facturación por los consumos a recuperar y por los costos de cierre del servicio o de retiro de conexiones en los casos de los incisos a y b del presente artículo, podrán ser incluidos por la EPS en la próxima facturación, siendo facultad de la EPS otorgar facilidades de pago.

La aplicación de este artículo se hará dejando a salvo el derecho de la EPS a aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo al presente Reglamento.

d) En caso de cambios en el tipo o número de unidades de uso del predio a que se refiere el artículo 93.2, debidamente sustentados en prueba documental, la EPS podrá recuperar la diferencia dejada de facturar durante el período que corresponda, el cual no podrá exceder los doce (12) meses computados desde que el cambio o variación fueron detectados. Los volúmenes y montos a recuperar serán determinados en función de las unidades de uso aplicables y las modalidades de facturación previstas en los artículos 86° y 89° del presente reglamento, respectivamente. Los conceptos a recuperar podrán ser incluidos en la facturación siguiente a la verificación por la EPS, siendo su facultad otorgar facilidades de pago."

#### **"Artículo 96°.- Recupero del consumo no facturado por manipulación del medidor**

La EPS podrá recuperar el consumo no facturado, hasta por doce (12) meses, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

i) El medidor subregistra según lo establecido por el presente Reglamento (ver Anexo 4 sobre Procedimientos para la Contratación).

ii) El resultado del Acta de Contratación (ver Anexo 4), establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor.

iii) La contratación o el Acta de Contratación deben ser realizadas por una Entidad Contrastadora, o por la EPS en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del presente Reglamento.

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la EPS, y el volumen que resulte de aplicar el promedio histórico de consumos. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 89° de la presente Norma."

**"Artículo 100°.- Medidor de Conexión Domiciliaria"**

**100.1.** La conexión domiciliaria de agua potable debe contar con su respectivo medidor de consumo. La instalación de medidores será realizada por la EPS según el programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

Será facultad de la EPS adquirir medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación. El costo adicional del medidor y de su instalación será asumido por la empresa.

**100.2.** El Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario efectivo del servicio, podrán adquirir de la EPS o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con certificado de aferición inicial (o el certificado de calibración) a que hace referencia el numeral 6.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento, en los siguientes casos:

- Cuando la EPS cuente con fórmula tarifaria aprobada por la SUNASS y no se encuentre prevista la aplicación de un programa de micromedición en el cual se incluya a la conexión.

- Cuando la EPS no cuente con programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

El plazo máximo de instalación del medidor, será de un (01) mes contado desde la presentación de la solicitud, habiendo sido cancelado el servicio colateral correspondiente al costo de instalación de la conexión y siempre que el medidor cumpla con las características referidas en el segundo párrafo del presente artículo."

En la adquisición de medidores, se preferirán aquellos que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación.

Será facultad del titular de la conexión o del usuario efectivo del servicio adquirir medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación. El costo adicional del medidor y su instalación será asumido por el titular de la conexión o usuario efectivo del servicio, según corresponda."

**"Artículo 104°.- Reposición de medidor en caso sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros"**

**104.1.** (...)

**104.2.** (...)

En caso el medidor de consumo sea adquirido directamente a la EPS por el titular de la conexión o por el usuario, el costo será incluido a partir de la siguiente facturación de la conexión domiciliaria. Asimismo, la EPS podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago. Si transcurridos dos (02) meses sin que el usuario haya adquirido el medidor correspondiéndole de acuerdo a las disposiciones del presente reglamento, la EPS podrá instalar un medidor nuevo y cobrar su costo a partir de la siguiente facturación.

(...)"

**"Artículo 125°.- Infracciones graves Constituyen infracciones graves:**

(...)

**e) Levantamiento de las Conexiones.-** El levantamiento de la conexión implica el retiro de la Conexión Domiciliaria de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario que parte desde la red de distribución o recolección, respectivamente.

Supone la pérdida de todos los derechos del Titular sobre la Conexión y la resolución del contrato de prestación de servicios. La rehabilitación de la conexión o reinstalación implica el pago de una nueva conexión.

El levantamiento de la conexión se aplica como sanción, y tomando en cuenta las consecuencias que pueda tener la conducta infractora en la prestación de los

servicios y los derechos de los demás usuarios. El levantamiento de la conexión se aplica:

1. Ante la comisión reiterada de las siguientes infracciones graves contempladas en el artículo 125° del presente Reglamento:

- (i) conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución;

- (ii) rehabilitar el servicio cerrado por la EPS;

- (iii) arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes emitidas por la autoridad competente;

- (iv) no efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicadas por la EPS, que signifiquen un actual o potencial daño a terceros;

- (v) abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similares, prescindiendo de un sistema recirculante;

- (vi) para el caso de las descargas distintas a las domésticas, no ejecutar las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas;

2. Para el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1° de la Ley N° 29128, se aplica cuando el cierre del servicio por incumplimiento en el pago de las facturaciones emitidas por la prestación de servicios a que se refiere el artículo 136° del presente reglamento, se mantiene por un período mayor de seis (06) meses, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA".

**"Anexo 4 - Procedimientos de Contratación de Medidores de Agua Potable"**

**4.5.11** En caso de instalación del medidor de consumo, la EPS deberá entregar al usuario copia del informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante conforme a las normas que INDECOPI haya emitido para tal efecto."

**Artículo 4°.-** Incorporar el Título Sexto sobre inmuebles con áreas de uso común, al Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, de acuerdo al siguiente texto:

**TÍTULO SEXTO  
INMUEBLES CON ÁREAS DE USO COMÚN****"Artículo 129°.- Ámbito de aplicación"**

El cumplimiento de las disposiciones del presente Título, serán de aplicación para los esquemas habitacionales comprendidos en la Ley N° 29128 y su Reglamento."

**"Artículo 130°.- Conexiones domiciliarias de agua potable en inmuebles de uso común"**

Los inmuebles deberán contar con áreas especialmente habilitadas para la instalación de medidores de agua potable, que deberán estar ubicadas en lugares de fácil acceso para el personal de la EPS (en áreas comunes o en el exterior), que posibilite su lectura sin tener que ingresar a la unidad de uso a la que se mide."

**"Artículo 131°.- Documentos complementarios a la presentación de la solicitud de acceso a los servicios para Inmuebles de uso común"**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12° del presente Reglamento, deberá anexarse, para el caso de las unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y propiedad común, a que se refiere la Ley N° 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común", planos donde se señale:

- el área habilitada para la instalación de medidores que posibilite su lectura sin ingresar a la unidad a la que se mide, y;

- el área construida total de cada unidad de uso que conforma la unidad inmobiliaria, a efectos de determinar el prorrateo por el uso común de los servicios de saneamiento, salvo disposición distinta del reglamento interno o acuerdo expreso de la Junta de Propietarios.

En este último caso, se deberá anexar el respectivo documento donde figure el acuerdo."

**"Artículo 132°.- Contenido Mínimo del informe de factibilidad del servicio en inmuebles de uso común"**

El informe de factibilidad del servicio a que hace referencia el artículo 17° del presente Reglamento, deberá incluir adicionalmente para los inmuebles de uso común, la determinación del porcentaje del prorrateo que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común."

**"Artículo 133°.- Medidor de Conexión Domiciliaria en Inmuebles de Uso Común"**

La adquisición de medidores para aquellas secciones de dominio privado (medidor individual), a que se refiere el artículo 4° del Reglamento de la Ley N° 29128, será financiada por el respectivo propietario. En el caso de adquisición de medidores para los servicios de dominio común (medidor general), será financiada por la Junta de Propietarios respectiva. En ambos casos, el medidor de consumo deberá ser nuevo y contar con el informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante a que hace referencia el numeral 4.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento.

En la adquisición e instalación de medidores individuales y generales en aquellas unidades inmobiliarias en las que coexistan áreas de propiedad exclusiva y propiedad común comprendidas en los alcances de la Ley N° 29128, se preferirán medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación."

**"Artículo 134°.- Comunicación a la Junta de Propietarios de las fechas de lectura del medidor"**

La EPS deberá informar a la Junta de Propietarios de las unidades inmobiliarias comprendidas en la Ley N° 29128 - Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común - el cronograma estimado de las fechas en las que se realizarán la toma de lecturas de los medidores, con la finalidad que se les otorguen las facilidades que fueran necesarias para su realización.

Dicha comunicación se realizará por escrito, comprendiendo las fechas de toma de lecturas de un año. Las fechas de toma de lecturas podrán contener un rango de 2 días como máximo.

A más tardar, quince (15) días antes del término del año comprendido en las comunicaciones, la EPS deberá informar nuevamente las fechas probables de toma de lecturas del año siguiente, y así sucesivamente."

**"Artículo 135°.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios en Inmuebles de Uso Común"**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 84° del presente Reglamento, en los supuestos de cierre del servicio a que se refiere el artículo 7° del Reglamento de la Ley N° 29128, las EPS seguirán emitiendo el recibo correspondiente al monto prorrateado de los servicios comunes, más el cargo fijo mensual. Cuando la situación de corte a que se refiere el artículo 7° del Reglamento de la Ley N° 29128, continúe por un período superior a seis (06) meses, se resolverá el contrato de prestación de servicios y el predio quedará sin conexión.

En este caso, la EPS redistribuirá la cuota por servicios comunes asociada a dicho contrato entre los demás usuarios, salvo que la Junta de Propietarios haya acordado previamente y comunicado a las EPS, que la cuota por servicios comunes asociada a contratos resueltos será pagada por el respectivo propietario.

Será obligación del titular de la conexión asumir las deudas pendientes de pago correspondientes a los servicios comunes que se hubieren generado mientras que la cuota correspondiente se encontraba asociada al contrato de prestación de servicios de dicho usuario."

**"Artículo 136°.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS en inmuebles de Uso Común"**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 113° del presente Reglamento, en el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1° de la Ley N° 29128, la EPS

podrá cerrar los servicios individuales de agua potable y alcantarillado, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de facturaciones emitidas por la prestación de servicios de dos (02) meses o incumplimiento de pago de una (1) facturación mensual de crédito vencida, de acuerdo al convenio de financiamiento de deuda por la prestación de los servicios."

Regístrese, publíquese y cúmplase.

Con la intervención de los señores consejeros José Salazar Barrantes, Víctor Maldonado Yactayo y Jorge Luis Olivarez Vega.

JOSÉ EDUARDO SALAZAR BARRANTES  
Presidente del Consejo Directivo

**PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y EL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

**Exposición de Motivos**

1. ANTECEDENTES
2. CONSIDERACIONES LEGALES
3. OBJETIVO
4. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
5. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO
6. PROPUESTAS DE INCORPORACIÓN AL REGLAMENTO DE CALIDAD-IMPLEMENTACIÓN DEL DECRETO SUPREMO N° 006-2008-VIVIENDA.
7. IMPACTO ESPERADO

**PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y EL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

**Exposición de Motivos**

**I. Antecedentes.-**

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD<sup>1</sup>, se aprobó el "Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento", el cual regula la solicitud de atención de problemas y el procedimiento de atención de reclamos por problemas operacionales, problemas comerciales que afectan directamente la facturación y los problemas comerciales no relativos a la facturación.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD<sup>2</sup>, se aprobó el "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento", el cual regula las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento bajo el ámbito de competencia de la SUNASS.

Posteriormente, mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD y N° 100-2008-SUNASS-CD, se realizaron modificaciones a ambos reglamentos.

<sup>1</sup> Publicado en el Diario Oficial El Peruano en fecha 14.01.07.

<sup>2</sup> Publicado en el Diario Oficial El Peruano en fecha 05.02.07.



La Ley N° 29128 "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común", establece que los inmuebles cuya construcción se inicie a partir de la fecha de entrada en vigencia de la mencionada Ley, deberán contar con suministro de agua potable individual por cada uno de los copropietarios que conforman el inmueble, de forma tal que la facturación de los servicios pueda ser individualizada.

Mediante Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA se establecen las normas reglamentarias de la Ley N° 29128, disponiendo que la SUNASS adecuen sus procedimientos internos a fin de dar cumplimiento a sus disposiciones.

Por tanto, es necesario establecer las disposiciones complementarias para que las EPS realicen una mejor aplicación de lo dispuesto por la Ley 29128.

## II. CONSIDERACIONES LEGALES

### 2.1 Función Normativa de la SUNASS

La Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, faculta a los organismos reguladores a dictar en el ámbito y materia de su competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general, la fijación de tarifas de los servicios, la solución de reclamos y la imposición de medidas correctivas y sanciones, entre otras.

Según el artículo 19° del Reglamento General de la SUNASS - Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, la SUNASS ejerce la función normativa, que le permite dictar de manera exclusiva, en el ámbito de su competencia, normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las EPS o usuarios.

Se debe precisar que las funciones otorgadas a la SUNASS tienen como uno de sus objetivos, cautelar los derechos de los usuarios y EPS. Por ello, se requiere de un marco normativo ordenado y claro que facilite el acceso a la información.

### 2.2 Participación de los interesados

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 5° y 23° del Reglamento General de la SUNASS - Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, constituye requisitos para la aprobación de los reglamentos, directivas, normas de alcance general y regulaciones que dicte la SUNASS, el que sus respectivos proyectos hayan sido prepublicados en el Diario Oficial El Peruano, con el fin de recibir comentarios de los interesados.

## III. OBJETIVO

El presente proyecto tiene por objeto revisar las disposiciones del Reglamento General de Reclamos y al Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, sobre la base de la experiencia de su aplicación práctica, recogida de los reclamos atendidos en segunda instancia por el Tribunal de Solución de Reclamos - TRASS, y de las consultas formuladas por diversos agentes.

Asimismo, se propone incorporar las disposiciones complementarias aplicables a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA, que aprueba las normas reglamentarias de la Ley N° 29128 - Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común.

## IV. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO GENERAL DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

A continuación se sustenta las principales modificaciones propuestas:

### 4.1. De la Representación de los sujetos que pueden solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación.

#### a) Situación Actual

El artículo 4° establece los sujetos facultados para solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación:

### "Artículo 4°.- Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación"

Podrán presentar la solicitud de atención de problemas, alternativamente, las siguientes personas:

a) El propietario del predio afectado, debiendo acreditar tal condición con copia simple de su título de propiedad.

b) El titular de la conexión domiciliaria: persona natural o jurídica registrada por la EPS como titular de la conexión domiciliaria en virtud de la celebración de un contrato de prestación de servicios de saneamiento. En su defecto, podrá presentar el reclamo quien figure en el catastro de la respectiva EPS. Para acreditar esta condición la persona no requerirá presentar documentación alguna, bastando la constatación de la EPS.

c) El usuario efectivo del servicio afectado, debiendo acreditarse tal condición con copia del recibo objeto de reclamo, contrato suscrito con el titular de la conexión, constancia de posesión, u otro documento que sirva para tal fin.

d) La persona natural o jurídica que haya solicitado el acceso a los servicios de saneamiento prestados por la EPS, con copia de su solicitud.

Adicionalmente, ante un problema operacional podrá presentar la solicitud de atención de problema cualquier habitante del predio afectado.

La persona que presente la solicitud, adicionalmente presentará copia de su Documento Nacional de Identidad, y se le denominará "El Solicitante".

#### b) Identificación del Problema

El artículo 4° establece los sujetos facultados para solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación. Actualmente, no se prevé expresamente que el "Solicitante" pueda otorgar poder a un tercero, para que actúe en nombre y representación de éste.

Las reglas de representación se encuentran ubicadas dentro del Título Tercero sobre el "Procedimiento de Atención de Reclamos". Por tanto, se considera que las reglas de representación del procedimiento de atención de reclamos, deben ser también aplicables para los casos de atención de solicitudes, por lo que debe agregarse dicha posibilidad.

Siendo ello así, se propone hacer extensivas las disposiciones sobre representación dispuestas en el artículo 9° del Reglamento General de Reclamos, para aquellos sujetos que soliciten la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación.

#### c) Solución Propuesta

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 4° del Reglamento General de Reclamos:

### "Artículo 4°.- Sujeto que puede solicitar la atención de problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación"

Podrán presentar la solicitud de atención de problemas, alternativamente, las siguientes personas:

- a) (...)
- b) (...)
- c) (...)
- d) (...)

Serán de aplicación las disposiciones referidas a la representación contenidas en el artículo 9° del presente Reglamento."

### 4.2. De la vigencia del poder general y especial

#### a) Situación Actual

El artículo 9° del Reglamento General de Reclamos recoge las reglas que los reclamantes deben tener en consideración a efectos de otorgar poderes a un tercero para que actúe en nombre y representación de éste.

#### "Artículo 9°.- Representación.

Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:

1. La representación podrá recaer en una persona natural o jurídica. Tratándose de facturación no

individualizada en inmuebles con varias unidades de uso, la representación corresponderá a la persona designada por la Junta de Propietarios o, en su defecto, por la mayoría de residentes.

2. (...)
3. (...)
4. (...)

5. El poder general se formaliza en el escrito o mediante carta poder con firma del reclamante. Por su parte, el poder especial se formaliza a elección del usuario, mediante documento privado con firma legalizada ante funcionario autorizado para tal efecto o ante notario, así como mediante declaración en comparencia personal del usuario y representante ante la autoridad.

6. En caso de no estar expresamente señalado en el documento, el plazo de vigencia del poder general será indefinido, mientras que el plazo de vigencia del poder especial será por seis (6) meses. Sin perjuicio de ello, el poder puede ser revocado en cualquier momento.

7. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste no tendrá vigencia para reclamos posteriores."

#### b) Identificación del Problema

El artículo 9° del reglamento, señala que cuando no se encuentre expresamente señalado en el documento, el plazo de vigencia del poder general, será indefinido, mientras que el plazo de vigencia del poder especial será de seis (6) meses.

Se considera que ambos poderes deben tener vigencia sólo para el procedimiento de reclamo para el cual fue otorgado. Por tanto, se propone eliminar los plazos de vigencia de poderes y ampliar la restricción de uso del poder para cualquier otro procedimiento, no sólo los posteriores.

Con ello se busca evitar que el apoderado interponga innumerables reclamos sin un debido control del usuario-reclamante.

#### c) Solución Propuesta

Por tanto, se propone modificar el artículo 9° del Reglamento General de Reclamos en el sentido siguiente:

##### "Artículo 9°.- Representación

Los usuarios podrán hacerse representar teniendo en consideración las siguientes reglas:

1. (...)
2. (...)
3. (...)
4. (...)
5. (...)

6. Salvo disposición contraria señalada expresamente en el poder, éste tendrá vigencia exclusivamente en el procedimiento de reclamo para el cual fue otorgado."

#### 4.3. Calificación de los documentos presentados por el usuario

##### a) Situación Actual

El artículo 11° del Reglamento General de Reclamos, establece las formas de presentación de reclamos, los cuales podrán ser interpuestos por escrito, por teléfono o por web, mediante la utilización de formatos aprobados por la SUNASS.

Respecto a los reclamos presentados por escrito, se señala que el reclamo debe presentarse a través del Formato N° 2, pudiendo acompañar a éste la documentación que se considere conveniente, "limitándose la EPS a calificar la idoneidad de dichos documentos".

##### b) Identificación del Problema

La finalidad de la disposición era establecer límites en la actuación de la EPS al momento de la presentación de reclamos, como evitar rechazos injustificados de documentos. Siendo ello así, se propuso restringir sus potestades, sin que pueda calificar la idoneidad de la documentación que adjunta el reclamante al momento de presentar el reclamo ante la empresa. Dicha evaluación de medios probatorios solamente debe llevarse a cabo en la etapa de decisión.

Por tanto, se propone eliminar lo referente a la "calificación de idoneidad de documentos" para evitar así interpretaciones que permitan calificar un medio probatorio como "no idóneo" antes de la presentación del reclamo.

##### c) Solución Propuesta

Por tanto, se propone modificar el artículo 11° del Reglamento General de Reclamos, en el sentido siguiente:

##### "Artículo 11°.- Formas de Presentación de los reclamos

Los reclamos podrán ser presentados por escrito, por teléfono o por web, mediante la utilización de formatos aprobados por la SUNASS:

11.1. Por escrito.- Facultad del propietario del predio, del titular de la conexión o de aquel que acredite su condición de usuario efectivo, que sufra un perjuicio por la actuación o incumplimiento de la EPS.

El reclamo debe presentarse a través del Formato N° 2, pudiendo acompañar a éste la documentación que considere conveniente, limitándose la EPS a revisar que se presenten por lo menos los medios de prueba señalados en el Anexo 3 - "Medios de prueba por reclamo". (...)"

#### 4.4. De la notificación bajo puerta del Recurso de Apelación

##### a) Situación Actual

El artículo 22° del "Reglamento General de Reclamos" dispone los plazos para la presentación de los recursos de reconsideración y apelación.

##### "Artículo 22°.- Recursos

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución el usuario podrá presentar contra ésta: (i) recurso de reconsideración, que se sustentará en nueva prueba (Formato N° 8) o (ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho (Formato N° 9).

En el caso del recurso de apelación contra una resolución notificada por debajo de la puerta, el cómputo se iniciará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución apelada.

Los recursos se interponen ante la primera instancia, la que, en el caso del recurso de reconsideración, se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la EPS deberá elevar el expediente a la SUNASS, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado, a fin que el TRASS lo resuelva."

##### b) Identificación del Problema

Tanto el Recurso de Apelación como el Recurso de Reconsideración son recursos administrativos los cuales al tener la misma naturaleza jurídica de ser recursos impugnatorios, deben contar con similares reglas para su interposición, notificación y resolución.

Por tanto, las disposiciones referentes a la notificación bajo puerta deben hacerse extensivas también al Recurso de Reconsideración.

##### c) Solución Propuesta

Por tanto, se propone modificar el artículo 22° del Reglamento General de Reclamos en el sentido siguiente:

##### "Artículo 22°.- Recursos.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución el usuario podrá presentar contra ésta (i) recurso de reconsideración, que se sustentará en nueva prueba (formato N° 8) o (ii) recurso de apelación, en base a una diferente apreciación de las pruebas actuadas o en cuestiones de puro derecho (formato N° 9).

En los casos de recursos de reconsideración o apelación interpuestos contra resoluciones notificadas por debajo de la puerta, el cómputo para la presentación de ambos recursos se iniciará a partir del día siguiente de vencido el plazo máximo para resolver y notificar la resolución impugnada. (...)"

#### 4.5. Suscripción del acta por el notificador

##### a) Situación Actual

El artículo 36° del Reglamento General de Reclamos, establece las consideraciones a tomarse en cuenta al momento de realizar las notificaciones al reclamante.



**“Artículo 36°.- Notificaciones**

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención, en su defecto, en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama.

En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a recibir la documentación correspondiente, se niega a brindar la información requerida o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, la EPS dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico. En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad (Formato N° 10).”

**b) Identificación del Problema**

Con la finalidad de identificar claramente a la persona que realiza la notificación bajo puerta, se ha considerado conveniente incorporar que el notificador además de indicar su nombre y número de documento de identidad, deberá suscribir el acta.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone modificar el artículo 36° del Reglamento General de Reclamos, en el sentido siguiente:

**“Artículo 36°.- Notificaciones**

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que el reclamante hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo o solicitud de atención, en su defecto, en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama.

En los casos en que no es posible realizar la notificación, ya sea porque la persona que recibe el documento se niega a recibir la documentación correspondiente, se niega a brindar la información requerida o no se encontrara en el domicilio ninguna persona capaz, la EPS dejará aviso indicando el día establecido para una segunda visita con el objeto de notificar la resolución. Si tampoco fuera posible en la nueva fecha, se dejará la resolución o el documento a notificar que corresponda por debajo de la puerta, según sea el caso, procediendo antes a dejarse constancia en la cédula, consignando el hecho, la fecha, la hora, las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo y el número de suministro eléctrico. En estos casos, el notificador deberá suscribir la cédula, indicar su nombre y el número de su documento de identidad (Formato N° 10).”

**4.6. Documentos adicionales en expediente para reclamos por la tarifa aplicada.****a) Situación Actual**

El anexo 3 del “Reglamento General de Reclamos” contempla los medios de prueba mínimos para la resolución de los reclamos. Tanto el reclamante como la EPS podrán incluir pruebas adicionales según lo consideren pertinente o necesario.

En el caso específico de los reclamos referidos a la “tarifa aplicada”, será necesaria la presentación de los siguientes documentos:

**B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada****Tipo de Tarifa:**

- Copia de los recibos de pago reclamados.

**Responsable:** Reclamante

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

**Responsable:** EPS

- Inspección interna, en la cual se detallará la actividad que se desarrolla en el predio y la ubicación de los puntos de agua y desagüe.

**Responsable:** EPS

Asimismo, dentro de los reclamos comerciales relativos a la facturación, comerciales no relativos a la facturación y reclamos operacionales, se solicita como medio de prueba los recibos de pago reclamados, siendo responsabilidad del reclamante adjuntar dichas copias. No obstante, se presentan casos en los cuales el reclamante no cuenta con dichos documentos.

**b) Identificación del Problema**

1. El TRASS considera necesario incorporar en el caso de aquellos reclamos referidos a la tarifa aplicada, medios de prueba adicionales para un mejor resolver. En este sentido, y siendo de suma importancia para la resolución de reclamos contar con un documento que refleje el tipo y número de unidades de uso sobre las cuales venía siendo facturada la conexión domiciliaria, se propone incluir dentro del Anexo 3 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios como medio de prueba un informe que contenga el tipo y número de unidades de uso sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los seis (6) períodos anteriores al período o períodos reclamados. Dicho medio probatorio estará a cargo de la EPS.

2. Sobre las copias de recibos de pago reclamados solicitados, se propone que si el reclamante no las presenta en su oportunidad, la EPS los adjunte al expediente, toda vez que ella cuenta con dicha información.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone modificar el Anexo 3 del Reglamento General de Reclamos en el sentido siguiente:

**“Anexo 3 – Medios de Prueba por Reclamo**

Los medios de prueba contenidos en el presente anexo son los mínimos, pudiendo el reclamante o la EPS incluir pruebas adicionales según lo consideren pertinente o necesario.

(...)

**B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada****Tipo de Tarifa:**

- Copia de los recibos de pago reclamados.

**Responsable:** Reclamante

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

**Responsable:** EPS

- Informe que contenga el tipo y número de unidades de uso sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los 6 períodos anteriores al período o períodos reclamados.

**Responsable:** EPS

- Inspección interna, en la cual se detallará la actividad que se desarrolla en el predio y la ubicación de los puntos de agua y desagüe.

**Responsable:** EPS (...)

Asimismo, se propone incorporar en el Anexo 3 del Reglamento General de Reclamos en todos aquellos casos en que se solicite como medio de prueba copia de recibos reclamados, a cargo del reclamante, la EPS deberá adjuntarlos sólo en caso que en la presentación del reclamo el reclamante no adjunte dichas copias y siempre que indique con precisión el período reclamado.

**4.7. Disposiciones referentes al término de la distancia****a) Situación Actual**

En la actualidad, el “Reglamento General de Reclamos” no contempla la figura del término de la distancia para aquellos casos en que el lugar de notificación al reclamante se ubique en provincias distintas de aquellas en la que se encuentra la oficina de la EPS.

**b) Identificación del Problema**

Al no contemplar disposiciones referentes al término de la distancia es de aplicación las disposiciones sobre el particular establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Al respecto, el artículo 135° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que al cómputo de los plazos establecidos en el procedimiento administrativo, se agrega el término de la distancia previsto entre el lugar del domicilio del administrado y el lugar de la unidad de recepción más cercana a aquél facultado para llevar a cabo la respectiva actuación. Asimismo, se señala que el cuadro de términos de la distancia es aprobado por la autoridad competente.

Por tanto, se propone utilizar aquellos plazos previstos para los procesos judiciales, que se encuentran contenidos en el Cuadro General de Términos de la Distancia, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 1325-CME-PJ<sup>3</sup> y su correspondiente anexo.

Asimismo, cabe advertir que otras entidades como el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT, también utilizan dichos términos de la distancia.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone incorporar como Única Disposición Final al Reglamento General de Reclamos en el sentido siguiente:

**“Disposiciones Finales**

**“Única.-** Adicionalmente a los plazos señalados en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, respecto de las actuaciones procedimentales, se considerará 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 al reclamante y la oficina de la EPS más cercana.”

**V. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO:**

**5.1. De la acreditación de representantes de predios donde subsiste la propiedad exclusiva y común para la solicitud de acceso al servicio.**

**a) Situación Actual**

El artículo 11° del Reglamento de Calidad recoge disposiciones referentes a la representación del “Solicitante” en aquellos supuestos en que se solicite el acceso a los servicios de saneamiento.

**“Artículo 11°.- Representación del Solicitante**

a) En caso el solicitante sea una persona natural, podrá designar a un representante mediante poder simple con firma legalizada, donde además del nombre e identificación del apoderado deberé establecerse expresamente las facultades que le son conferidas.

b) En caso se trate de persona jurídica, actúa a través de sus representantes debidamente acreditados con el certificado de vigencia de poder expedido por la Oficina de Registros Públicos que corresponda, donde deberá indicarse las facultades que éste tiene para celebrar contratos a nombre de su representada.

c) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia certificada por Notario, del Acta de Sesión de Junta, donde conste dicho nombramiento y que éste se encuentre debidamente inscrito.”

**b) Identificación del Problema**

Se propone modificar el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Calidad, con la finalidad de simplificar la documentación para la solicitud de acceso a los servicios

de saneamiento, para aquellos predios donde subsiste la propiedad exclusiva y común, requiriéndose únicamente una copia simple de la inscripción en registros públicos de la representación de la Junta de Propietarios.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 11° del Reglamento de Calidad:

**“Artículo 11°.- Representación del Solicitante**

a) (...)

b) (...)

c) En caso se trate de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, actúa a través del presidente de la Junta de Propietarios debidamente acreditado mediante la presentación de copia simple de la partida registral donde conste dicho nombramiento.”

**5.2. De las consideraciones a tomarse en cuenta, en la facturación basada en Diferencia de Lecturas**

**a) Situación Actual**

El artículo 87° del Reglamento de Calidad recoge la obligación de la EPS de brindar información al usuario sobre la medición por diferencia de lecturas:

**“Artículo 87°.- Consideraciones a tomarse en cuenta en la facturación basada en Diferencia de Lecturas**  
(...)”

**e) Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas:** La EPS que instale medidores en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente:

1. Informar al usuario, mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, “haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS. (...)”

**b) Identificación del Problema**

La EPS debe informar la fecha aproximada de la instalación del medidor, a aquellos usuarios que ya cuentan con conexión domiciliaria pero que han venido siendo facturados por asignación de consumo, es decir, que anteriormente no han tenido medidor.

Por tanto, se precisa que dicha obligación será sólo en la instalación del primer medidor de la conexión, con la finalidad de evitar mayores gastos a las EPS.

Adicionalmente, con la finalidad de mantener informados a los usuarios se publicará la cartilla informativa en la página web de la SUNASS e incluida como Anexo 8 en el Reglamento de Calidad.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 87° del Reglamento de Calidad:

**“Artículo 87°.- Consideraciones a tomarse en cuenta en la facturación basada en Diferencia de Lecturas**  
(...)”

**e) Brindar información al usuario sobre la medición a través de diferencia de lecturas:** La EPS que instale medidores por primera vez en conexiones de agua ya existentes, se encuentra obligada a lo siguiente:

1. Informar al usuario, mediante comunicación escrita, con anticipación de quince (15) días calendario, la fecha aproximada de instalación del medidor, haciéndole llegar la cartilla informativa sobre la facturación basada en diferencia de lecturas, cuyo contenido mínimo será definido por la SUNASS (Anexo 8). Esta cartilla se

<sup>3</sup> Publicada en fecha 13.11.00.

encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la SUNASS.

### 5.3. Del control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas

#### a) Situación Actual

El artículo 88° del Reglamento de Calidad, recoge el procedimiento que debe realizar la empresa al detectarse facturaciones atípicas. Actualmente, dicho control se realiza en relación a toda clase de usuarios.

#### "Artículo 88°.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas

88.1. Las EPS realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos. Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.

88.2. Ante una diferencia de lecturas atípica, se procederá de la siguiente forma:

i) En primer lugar, deberá verificarse si la lectura atípica es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.

ii) En caso de no existir error en la toma de lecturas, la EPS en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de conocido el hecho, deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro. Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47° del presente Reglamento.

88.3. En caso que la inspección revele la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del predio, la EPS facturará según la diferencia de lecturas. En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, la EPS requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, comunicándoles que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la EPS facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos. En caso que la inspección no revele la existencia de fugas, la EPS facturará el promedio histórico de consumos.

88.4. En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable. En caso que la inspección interna no pueda realizarse por causa atribuible al Titular de la Conexión o al usuario, la Empresa Prestadora facturará lo indicado por la diferencia de lecturas. (...).

#### b) Identificación del Problema

1. En la actualidad, el control de la calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas se realiza cuando se detecta una facturación atípica, sea de usuarios residenciales o no residenciales.

Las disposiciones sobre consumo atípico, que ocasionan costos a las EPS deber ser aplicadas restringidamente, ya que los consumos atípicos de los usuarios no residenciales (comerciales, industriales, estatales) pueden deberse a incrementos en las actividades que realizan. Además, a los usuarios no residenciales se puede exigir mayor diligencia.

Por tanto, se propone que este régimen sólo se aplicará respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificadas en la clase residencial.

Los usuarios no residenciales serán responsables de controlar su propia facturación, y en caso de presentarse una facturación atípica, serán aplicables las disposiciones generales sobre reclamos.

2. Dentro de las acciones a realizarse para descartar

deficiencias en las lecturas o factores distorsionantes del registro de consumos, se encuentran las inspecciones internas y externas. Las disposiciones aplicables a los reclamos contienen mayor detalle acerca de cómo se realizan las inspecciones, por lo que se propone hacer extensivas dichas disposiciones.

3. En caso que las inspecciones no revelen la existencia de fugas, el artículo 88.3 señala que la EPS facturará el promedio histórico de consumos, con la finalidad de incentivar la conducta responsable del usuario, para que antes de la inspección de la EPS, el usuario se preocupe en verificar y reparar sus servicios al interior del predio. No obstante, consideramos que la aplicación del promedio histórico de consumos debe ser limitada a efectos de no perjudicar a la EPS por usuarios que utilicen esta figura para hacer uso indiscriminado de los servicios. Siendo ello así, se propone que la EPS facturará, según el promedio histórico de consumos, como máximo dos (02) veces al año. Posteriormente, la EPS deberá facturar de acuerdo a lo que señale la diferencia de lecturas.

4. El numeral 88.4 señala que en caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable. Al respecto, se propone modificar el régimen de facturación del 50% del promedio histórico de consumos por la aplicación del promedio, puesto que resulta suficiente incentivo e impacto para la empresa, la cual finalmente no se beneficiará con la lectura atípica, lectura que supera en más del 100% al promedio histórico de consumos y es igual o mayor a dos asignaciones de consumo.

#### c) Solución Propuesta

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 88° del Reglamento de Calidad:

#### "Artículo 88°.- Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas

88.1. Las EPS realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos. Se considera como diferencia de lecturas atípica, aquella que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a dos (02) asignaciones de consumo.

Este régimen sólo se aplicará respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificadas en la clase residencial.

Los usuarios no residenciales son responsables de controlar su propia facturación. En caso de presentarse una facturación atípica, serán aplicables las disposiciones generales sobre reclamos.

88.2. Ante una diferencia de lecturas atípica, se procederá de la siguiente forma:

(...)

Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso, de acuerdo a las disposiciones aplicables del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. La notificación de la inspección se realizará conforme al artículo 47° del presente Reglamento.

88.3. En caso que la inspección revele la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del predio, la EPS facturará según la diferencia de lecturas.

En caso que la inspección revele la existencia de fugas no visibles, la EPS requerirá al usuario que repare las fugas encontradas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, comunicándoles que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la EPS facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos.

En caso que la inspección no revele la existencia de fugas, la EPS facturará, según el promedio histórico de consumos, como máximo dos (02) veces al año. Posteriormente, la EPS deberá facturar de acuerdo a lo que señale la diferencia de lecturas.

88.4. En caso de no realizar las inspecciones por causas atribuibles a la responsabilidad de la Empresa Prestadora, se facturará dicho mes por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.

(...)"

#### 5.4. Características del promedio e impedimento circunstancial de lectura del medidor

##### a) Situación Actual

El artículo 89° del Reglamento de Calidad establece las disposiciones referentes a la determinación del volumen a facturar por agua potable:

#### "Artículo 89°.- Determinación del Volumen a Facturar por Agua Potable

La determinación del volumen a facturar (VAF) por Agua Potable, se efectúa mediante diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo. Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de un (01) año. La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas.

El promedio así calculado se empleará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento. La EPS deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento, comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS podrá dejarla bajo la puerta.

En caso de reclamos, la EPS deberá demostrar que hubo tal impedimento que no le permitió tomar lecturas del medidor, mediante constancia policial o por acta o declaración suscrita por el usuario, pudiéndose acompañar a éstos evidencias gráficas, inspecciones, comunicaciones a los usuarios, entre otros. En el caso que se presenten medios de prueba adicionales, el TRASS evaluará la pertinencia de los medios probatorios presentados por la EPS. Asimismo, la EPS deberá consignar las causas de dicho impedimento en sus registros, sin perjuicio de iniciar las acciones pertinentes a efectos de cesar las causas de impedimento de lectura."

##### b) Identificación del Problema

#### 1) Sobre la invariabilidad del cálculo del promedio Histórico de Consumo.

Por regla general, la determinación del volumen a facturar (VAF) por agua potable, se efectúa mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos, y sólo en caso de no existir promedio válido, se facturará por la asignación de consumo.

Para la determinación del promedio histórico de consumos, la norma establece que tomarán para el cálculo las últimas seis diferencias de lecturas válidas, existentes en el período de un (01) año, considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas.

El promedio así calculado, se mantiene en el tiempo pues se trata de un consumo presunto, atribuido a la unidad de consumo mientras no exista diferencia de lecturas.

Por tanto, se precisa que dicho promedio se mantendrá invariable y se aplicará mientras subsista dicho régimen.

#### 2) De la devolución, compensación o recupero por servicios no facturados.

La norma establece de manera excepcional, que en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el promedio histórico de consumos mientras subsista el impedimento.

No obstante, cuando el impedimento de lectura cesa, y se verifica que la aplicación del promedio histórico de consumos ha implicado diferencias entre el volumen cobrado y el que refleje la lectura del medidor, debe efectuarse la compensación, devolución o recupero correspondiente, según el caso.

Ello se fundamenta en la obligación de las EPS de facturar por los servicios efectivamente prestados<sup>4</sup>, en evitar cobros realizados en exceso así como permite a la EPS recuperar consumos no facturados en su oportunidad.

#### 3) La notificación bajo la puerta según el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

El artículo 89° del Reglamento de Calidad establece que en "caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el promedio histórico de consumos mientras subsista el impedimento.

Con la finalidad de eliminar el impedimento, la EPS deberá dejar una notificación al usuario informándole sobre el régimen de facturación aplicable. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS podrá dejarla bajo la puerta.

El Reglamento General de Reclamos prevé reglas para la realización de la notificación bajo puerta, por lo que se propone hacer extensivas dichas disposiciones a lo dispuesto en el Reglamento de Calidad.

##### c) Solución Propuesta

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 89° del Reglamento de Calidad:

#### "Artículo 89° del Reglamento de Calidad

La determinación del volumen a facturar (VAF) por Agua Potable, se efectúa mediante diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo. Se entiende como Promedio Histórico de Consumos, el promedio de las seis (6) últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de un (01) año. La aplicación de lo dispuesto se hará considerando como mínimo dos (02) diferencias de lecturas válidas. El promedio así calculado se mantendrá invariable y se aplicará durante los meses en que subsista el régimen de Promedio Histórico de Consumos de acuerdo a lo dispuesto en la presente norma.

De manera excepcional, en caso de encontrarse con algún impedimento físico circunstancial que impida la lectura del medidor no atribuible a la EPS, se facturará el Promedio Histórico de Consumos mientras subsista el impedimento. La EPS deberá dejar una notificación al usuario para que elimine dicho impedimento, comunicándole que se le facturará de acuerdo a su Promedio Histórico de Consumos mientras éste subsista. En caso el usuario no se encuentre al momento de la notificación, la EPS podrá dejarla bajo la puerta. Serán de aplicación las disposiciones referidas a la notificación contenidas en el artículo 36° del Reglamento General de Reclamos.

Levantado el impedimento, se determinará el volumen efectivamente consumido según determine la diferencia de lecturas existente desde la última lectura anterior al impedimento, y se comparará con el volumen cobrado, procediendo la EPS a la devolución, compensación o recupero según corresponda.

(...)"

#### 5.5. Cambios en el uso del predio

##### a) Situación Actual

El artículo 93° del Reglamento de Calidad señala que es obligación del usuario comunicar el cambio en el uso

<sup>4</sup> Prescrito en el artículo 83° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.

del predio o en el número y tipo de las unidades de uso que lo conforman.

**"Artículo 93°.- Comunicación del cambio de uso del predio y variación en el número o tipo de unidades de uso"**

Es obligación del Titular de la Conexión comunicar a la EPS cualquier cambio de uso del predio y variación en el número o tipo de unidades de uso atendidas por la conexión, lo cual debe ser verificado por la EPS en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, para proceder al cambio de la aplicación de la estructura tarifaria vigente.

Por su parte, la EPS deberá verificar periódicamente si el referido predio mantiene la categoría en la cual fue clasificada, así como el número y tipo de unidades de uso asignado. En ambos casos de detectarse un uso diferente o variación en el número o tipo de unidades de uso, la EPS deberá comunicar al Titular de la Conexión Domiciliaria por escrito el cambio correspondiente. La comunicación dirigida al usuario deberá explicar y sustentar las razones por las cuales se procede a la variación en la facturación.

**Aplicación del cambio:**

1. Cambio comunicado por el Titular de la Conexión Domiciliaria: transcurrido el plazo para la verificación por la EPS, haya sido o no realizada, el cambio se aplica a partir del siguiente ciclo de facturación. En caso que la verificación no haya sido realizada, se presume cierta la información proporcionada por el Titular de la Conexión Domiciliaria, debiendo plasmarse en la facturación.

2. Cambio detectado por la EPS: entregada la comunicación sobre el cambio, éste se aplica a partir del siguiente ciclo de facturación."

**b) Identificación del Problema**

El usuario normalmente desconoce la obligación de la EPS de comunicar el cambio en el uso del predio o en el número y tipo de las unidades de uso. Por tanto, se propone eliminar el requisito de comunicación previa al usuario para poder realizar el cambio de facturación por parte de la EPS, toda vez que se entiende que el usuario conoce del cambio que ha realizado.

Asimismo, se faculta a la EPS para que luego de verificado un cambio no comunicado por el usuario recupere el importe no facturado, siempre que exista medio probatorio que acredite la fecha exacta en que se efectuó el cambio, generándose incentivos para que el usuario comunique el cambio y la EPS proceda a la actualización del tipo y número de unidades de uso mediante verificaciones periódicas.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 93° del Reglamento de Calidad:

**"Artículo 93°.- Cambios en el uso del predio"**

**93.1 Obligación del titular de la conexión o del usuario de informar sobre los cambios en el uso del predio**

Es obligación del Titular de la Conexión y del usuario comunicar a la EPS cualquier variación en el tipo o número de unidades de uso del predio atendidas por la conexión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de producidos. Dicha comunicación deberá ser verificada por la EPS en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles mediante la correspondiente inspección interna, procediendo al cambio en la aplicación de la categoría tarifaria correspondiente.

En este supuesto, el cambio se aplicará a partir del ciclo de facturación siguiente a la comunicación del usuario. Si la EPS no realizara la verificación o no la realizara dentro del plazo fijado, deberá incorporar el cambio según la información proporcionada por el Titular de la Conexión Domiciliaria o Usuario, a partir de la facturación siguiente a dicha comunicación.

**93.2 Cambios en el uso del predio por verificación realizada por iniciativa de la Empresa Prestadora**

Es obligación de la EPS verificar periódicamente, mediante inspecciones internas, si el predio mantiene el tipo o número de unidades de uso en los que fue

clasificado. De verificar cambios no comunicados por el usuario o no comunicados en el plazo señalado en el numeral 93.1, la EPS podrá actualizar el tipo o número de unidades de uso, desde el ciclo de facturación en que detectó el cambio, siempre que las causas de dicha modificación se informen al Titular de la Conexión o usuario en el recibo correspondiente a dicho ciclo o con anterioridad, salvo que el Titular demuestre que realizó el cambio dentro de los 30 días calendario anteriores a la verificación de la EPS.

En todos los casos, el acta de inspección interna deberá incluir un croquis del predio en el que se detalle el número y ubicación de los puntos de agua y desagüe del predio, las unidades de uso y las actividades económicas desarrolladas al interior de éste. El acta deberá formar parte del registro histórico de la conexión domiciliaria."

**5.6. De los cobros por uso indebido de los servicios**

**a) Situación Actual**

El artículo 95° del Reglamento de Calidad recoge disposiciones sobre el cobro por uso indebido de los servicios de saneamiento.

**"Artículo 95°.- Cobro por uso indebido de los servicios"**

Las EPS podrán cobrar por el uso indebido de los servicios de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a los consumos no facturados que se determinarán como se indica a continuación:

a) En caso de conexiones que figuren en los registros de la empresa como inactivas y la EPS haya constatado la reapertura indebida del servicio, se facturará desde el cierre del servicio hasta la detección de la infracción, hasta por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

i) En caso de conexiones que contaran con medidor de consumo, aplicando el mayor valor que resulte de comparar la diferencia de lecturas registrada y la asignación de consumos aplicable.

ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumos, de acuerdo a la tarifa y unidades de uso aplicadas a la conexión domiciliaria.

b) En caso se detecte instalaciones no autorizadas por la EPS, destinadas a burlar el consumo de una conexión registrada ante la empresa, ésta estará facultada a recuperar consumos por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

i) En caso de instalaciones indebidas anexas a una conexión registrada que cuenta con medidor de consumo, el consumo a recuperar se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o asignación de consumo de la conexión registrada, lo que resulte mayor. La facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al número de unidades de uso y la categoría tarifaria de la conexión registrada.

ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumos y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.

Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".

c) En caso de conexiones ilegales que hayan sido formalizadas ante la EPS, ésta no podrá recuperar dichos consumos a través de la facturación, sin perjuicio de hacerlo mediante las vías legales correspondientes.

La facturación por los consumos a recuperar y por los costos de cierre del servicio o de retiro de conexiones en los casos de los incisos a y b del presente artículo, podrán ser incluidos por la EPS en la próxima facturación, siendo facultad de la EPS otorgar facilidades de pago.

La aplicación de este artículo se hará dejando a salvo el derecho de la EPS a aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo al presente Reglamento."

**b) Identificación del Problema**

El artículo 89° del Reglamento de Calidad<sup>5</sup> establece el régimen general para la determinación del volumen a facturar por agua potable.

Con el propósito de simplificar la determinación del volumen a facturar por consumos indebidos, se propone eliminar la figura del mayor valor y establecer que las disposiciones sobre el cobro por los consumos indebidos de los servicios se realicen de acuerdo a la regla general dispuesta por el artículo 89° del Reglamento de Calidad.

Es decir, se facturará por diferencia de lecturas. En su defecto, por el promedio histórico de consumos, o por la asignación de consumo.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 95° del Reglamento de Calidad:

**"Artículo 95°.- Cobro por uso indebido de los servicios**

Las EPS podrán cobrar por el uso indebido de los servicios de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a los consumos no facturados que se determinarán como se indica a continuación:

a) En caso de conexiones que figuren en los registros de la empresa como inactivas y la EPS haya constatado la reapertura indebida del servicio, se facturará desde el cierre del servicio hasta la detección de la infracción, hasta por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

i) En caso de conexiones que contaran con medidor de consumo, aplicando la diferencia de lecturas registrada.

ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, aplicando el régimen de asignación de consumos, de acuerdo a la tarifa y unidades de uso aplicadas a la conexión domiciliaria.

b) En caso se detecte instalaciones no autorizadas por la EPS, destinadas a burlar el consumo de una conexión registrada ante la empresa, ésta estará facultada a recuperar consumos por un máximo de doce (12) meses, de la siguiente manera:

i) En caso de instalaciones indebidas anexas a una conexión registrada que cuenta con medidor de consumo, el consumo a recuperar se calculará de acuerdo al régimen de promedio histórico o en su defecto por la asignación de consumo de la conexión registrada. La facturación para recuperar el consumo indebido se calculará de acuerdo al número de unidades de uso y la categoría tarifaria de la conexión registrada.

ii) En caso de conexiones que no contaran con medidor de consumo, la facturación para recuperar el consumo indebido se calculará aplicando el régimen de asignación de consumos y de acuerdo al número de unidades de uso y categoría de la conexión registrada.

Este supuesto no incluye las "conexiones ilegales".

c) En caso de conexiones ilegales que hayan sido formalizadas ante la EPS, ésta no podrá recuperar dichos consumos a través de la facturación, sin perjuicio de hacerlo mediante las vías legales correspondientes.

La facturación por los consumos a recuperar y por los costos de cierre del servicio o de retiro de conexiones en los casos de los incisos a y b del presente artículo, podrán ser incluidos por la EPS en la próxima facturación, siendo facultad de la EPS otorgar facilidades de pago.

La aplicación de este artículo se hará dejando a salvo el derecho de la EPS a aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo al presente Reglamento.

d) En caso de cambios en el tipo o número de unidades de uso del predio a que se refiere el artículo 93.2, debidamente sustentados en prueba documental, la EPS podrá recuperar la diferencia dejada de facturar durante el período que corresponda, el cual no podrá exceder los doce (12) meses computados desde que el cambio o variación fueron detectados. Los volúmenes y montos a recuperar serán determinados en función de las unidades de uso aplicables y las modalidades de facturación previstas en los artículos 86° y 89° del

presente reglamento, respectivamente. Los conceptos a recuperar podrán ser incluidos en la facturación siguiente a la verificación por la EPS, siendo su facultad otorgar facilidades de pago."

**5.7. Recuperos de consumos no facturados**

**a) Situación Actual**

El artículo 96° del Reglamento de Calidad otorga a la EPS la potestad de recuperar aquellos consumos no facturados, hasta por 12 meses, cuando se detecte que el medidor de consumo subregistre, debido al deterioro del funcionamiento del medidor por alteración deliberada de los mecanismos de medición o por manipulación externa del medidor.

**"Artículo 96°.- Recupero del consumo no facturado**

La EPS podrá recuperar el consumo no facturado, hasta por doce (12) meses, siempre que siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

i) El medidor subregistra según lo establecido por el presente Reglamento (ver Anexo 4 sobre Procedimientos para la Contrastación).

ii) El resultado del Acta de Contrastación (ver Anexo 4), establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor.

iii) La contrastación o el Acta de Contrastación deben ser realizadas por una Entidad Contrastadora, o por la EPS en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del presente Reglamento.

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la EPS, y el volumen que resulte mayor al comparar el promedio histórico de consumos y la asignación de consumos correspondiente. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 89° de la presente norma."

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la EPS, y el volumen que resulte mayor al comparar el promedio histórico de consumos y la asignación de consumos correspondiente. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 89° de la presente Norma."

**b) Identificación del Problema**

Es conveniente eliminar aquellas disposiciones que hagan referencia a otros tipos de facturación distintos a los dispuestos por la regla general, con la finalidad de simplificar los regímenes de facturación establecidos en el Reglamento de Calidad.

Por tanto, se propone eliminar la figura del mayor valor y hacer extensivas las disposiciones del artículo 93° del Reglamento de la LGSS, que dispone que en aquellos casos en que los medidores se encuentren paralizados, hayan sido sustraídos, o presenten un mal funcionamiento por daños de terceros, se facturará en base a la modalidad del promedio histórico de consumos.

<sup>5</sup> De acuerdo al artículo 89° del Reglamento de Calidad, la determinación del volumen a facturar (VAF) por agua potable, se efectúa mediante diferencia de lecturas. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos, y en caso de no existir promedio válido, se facturará la asignación de consumo.

<sup>6</sup> Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento

"Artículo 93°.- La regulación tarifaria será aplicada a todos los usuarios sin excepción, incluyendo a los que no cuentan con medición efectiva. En este caso, las tarifas serán aplicadas en base a las asignaciones de consumo que efectúe la EPS a dichos usuarios, de acuerdo a los métodos y normas que sobre ese particular establezca la Superintendencia.

(...)

En aquellos casos en que los medidores se encuentren paralizados, hayan sido sustraídos, o presenten un mal funcionamiento por daños de terceros, las tarifas se aplicarán en base a la modalidad del promedio."



**c) Solución Propuesta****"Artículo 96°.- Recupero del consumo no facturado por manipulación del medidor"**

La EPS podrá recuperar el consumo no facturado, hasta por doce (12) meses, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

i) El medidor subregistra según lo establecido por el presente Reglamento (ver Anexo 4 sobre Procedimientos para la Contratación).

ii) El resultado del Acta de Contratación (ver Anexo 4), establece que el deterioro del funcionamiento del medidor es debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición o a la manipulación externa del medidor.

iii) La contratación o el Acta de Contratación deben ser realizadas por una Entidad Contrastadora, o por la EPS en aplicación del numeral 8.3 del Anexo 4 del presente Reglamento.

El volumen a recuperar será la diferencia entre lo facturado por la EPS, y el volumen que resulte de aplicar el promedio histórico de consumos. La determinación del consumo promedio se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 89° de la presente Norma."

**5.8. Adquisición de medidores****Situación Actual**

El artículo 100° del Reglamento de Calidad, establece las disposiciones sobre la adquisición del medidor por parte del titular de la conexión o el usuario efectivo del servicio:

**"Artículo 100°.- Medidor de Conexión Domiciliaria"**

**100.1.** La conexión domiciliaria de agua potable debe contar con su respectivo medidor de consumo. La instalación de medidores será realizada por la EPS según el programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

**100.2.** El Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario efectivo del servicio, podrán adquirir de la EPS o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con certificado de aferición inicial (o el certificado de calibración) a que hace referencia el numeral 6.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento, en los siguientes casos:

- Cuando la EPS cuente con fórmula tarifaria aprobada por la SUNASS y no se encuentre prevista la aplicación de un programa de micromedición en el cual se incluya a la conexión.

- Cuando la EPS no cuente con programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

El plazo máximo de instalación del medidor, será de un (01) mes contado desde la presentación de la solicitud, habiendo sido cancelado el servicio colateral correspondiente al costo de instalación de la conexión y siempre que el medidor cumpla con las características referidas en el segundo párrafo del presente artículo."

**Identificación del Problema**

Se propone incluir como facultad de la EPS y del titular de la conexión domiciliaria o usuario efectivo del servicio, la compra de medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica.

Ello con la finalidad de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación. Los costos que impliquen la adquisición de dichos medidores, serán asumidos por la EPS (en caso de instalación de medidores realizada por la EPS de acuerdo al programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS), siempre que dicho costo adicional no hayan sido consideradas en la fórmula tarifaria. En el caso de compra de medidores a iniciativa del titular de la conexión o usuario efectivo del servicio, a que se refiere el artículo 100.2, el costo adicional del medidor y su instalación será asumido por el titular de la conexión o usuario efectivo del servicio, según corresponda.

**Solución Propuesta****"Artículo 100°.- Medidor de Conexión Domiciliaria"**

**100.1.** La conexión domiciliaria de agua potable debe contar con su respectivo medidor de consumo. La instalación de medidores será realizada por la EPS según el programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

Será facultad de la EPS adquirir medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación. El costo adicional del medidor y de su instalación será asumido por la empresa.

**100.2.** El Titular de la Conexión Domiciliaria o el usuario efectivo del servicio, podrán adquirir de la EPS o de terceros el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con certificado de aferición inicial (o el certificado de calibración) a que hace referencia el numeral 6.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento, en los siguientes casos:

- Cuando la EPS cuente con fórmula tarifaria aprobada por la SUNASS y no se encuentre prevista la aplicación de un programa de micromedición en el cual se incluya a la conexión.

- Cuando la EPS no cuente con programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

El plazo máximo de instalación del medidor, será de un (01) mes contado desde la presentación de la solicitud, habiendo sido cancelado el servicio colateral correspondiente al costo de instalación de la conexión y siempre que el medidor cumpla con las características referidas en el segundo párrafo del presente artículo."

En la adquisición de medidores, se preferirán aquellos que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación.

Será facultad del titular de la conexión o del usuario efectivo del servicio adquirir medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación. El costo adicional del medidor y su instalación será asumido por el titular de la conexión o usuario efectivo del servicio, según corresponda."

**5.9. Del la reposición del medidor en caso de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros****a) Situación Actual**

El artículo 104° del Reglamento de Calidad establece que la EPS estará obligada a reponer el medidor sustraído o dañado por terceros una (1) sola vez cada cinco (5) años.

A partir de la segunda sustracción del medidor en dicho período, el usuario correrá con el costo de la reposición de ser el caso. La adquisición del medidor podrá realizarse de la propia EPS o de terceros, siempre y cuando éste sea nuevo y cuente con el informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante."

**"Artículo 104°.- Reposición de medidor en caso de sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros"****104.1. (...)**

**104.2.** La EPS estará obligada a reponer el medidor sustraído o dañado por terceros una (1) sola vez cada cinco (5) años. La reposición deberá incluir un dispositivo de seguridad. A partir de la segunda sustracción del medidor en dicho período, el usuario correrá con el costo de la reposición o sustracción de ser el caso. La adquisición del medidor podrá realizarse de la propia EPS o de terceros, siempre y cuando éste sea nuevo y cuente con el informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante.

En caso el medidor de consumo sea adquirido directamente a la EPS por el titular de la conexión o por el usuario, el costo será incluido a partir de la siguiente facturación de la conexión domiciliaria. Asimismo, la

EPS podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago. Si transcurridos nueve (9) meses sin que el usuario haya adquirido el medidor correspondiéndole de acuerdo a las disposiciones del presente reglamento, la EPS podrá instalar un medidor nuevo y cobrar su costo a partir de la siguiente facturación. (...)"

**b) Identificación del Problema**

Se ha detectado que el plazo de nueve (9) meses de espera de la EPS para reponer el medidor en caso que el usuario no lo compre es muy amplio, por lo que se propone reducirlo a dos (2) meses, con la finalidad que las conexiones estén sin medidor el menor tiempo posible y fomentar la facturación en base a lo consumido efectivamente por el usuario.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 104° del Reglamento de Calidad:

**"Artículo 104.- Reposición de medidor en caso sustracción o mal funcionamiento por daños de terceros**

104.1. (...)  
104.2. (...)

En caso el medidor de consumo sea adquirido directamente a la EPS por el titular de la conexión o por el usuario, el costo será incluido a partir de la siguiente facturación de la conexión domiciliaria. Asimismo, la EPS podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago. Si transcurridos dos (02) meses sin que el usuario haya adquirido el medidor correspondiéndole de acuerdo a las disposiciones del presente reglamento, la EPS podrá instalar un medidor nuevo y cobrar su costo a partir de la siguiente facturación.

(...)"

**5.10. Del procedimiento de contrastación de los medidores de agua potable**

**a) Situación Actual**

El numeral 4.5.11 del Anexo 4 sobre el procedimiento de contrastación de medidores de agua potable, establece lo siguiente:

"4.5.11 En caso de instalación del medidor de consumo, la EPS deberá entregar al usuario copia del informe que contenga el resultado de la prueba de aferición realizada conforme a las normas que INDECOPI haya emitido para tal efecto."

**b) Identificación del Problema**

Se propone modificar el numeral 4.5.11 con la finalidad de estandarizar los términos utilizados en el Reglamento de Calidad.

Por ello, se propone hacer referencia al "informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante", conforme a las normas que INDECOPI haya emitido para tal efecto.

**c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone la siguiente modificación al numeral 4.5.11 del Anexo 4 del Reglamento de Calidad:

"Anexo 4 - Procedimientos de Contrastación de Medidores de Agua Potable

4.5.11 En caso de instalación del medidor de consumo, la EPS deberá entregar al usuario copia del informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante conforme a las normas que INDECOPI haya emitido para tal efecto."

**VI. PROPUESTAS DE INCORPORACIÓN AL REGLAMENTO DE CALIDAD POR IMPLEMENTACIÓN DEL DECRETO SUPREMO N° 006-2008-VIVIENDA.**

Mediante Ley N° 29128 - Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y

saneamiento para inmuebles de uso común, se estableció el marco normativo general para la prestación de servicios individualizados de energía y saneamiento, para copropietarios de inmuebles con áreas de uso común.

Mediante Única Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de la Ley N° 29128 - Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA, se dispuso que la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, adecue sus procedimientos internos a fin de dar cumplimiento a las disposiciones del mencionado Decreto Supremo, en el plazo no mayor de sesenta (60) días calendario de publicado.

Siendo ello así, se propone incluir las siguientes disposiciones al "Reglamento de Calidad":

**a) Inmuebles comprendidos dentro del alcance de la Ley N° 29128.-**

La Ley N° 29128 - Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común - dispone el marco normativo para la prestación de servicios individualizados de energía y saneamiento, para copropietarios de inmuebles con áreas de uso común, comprendidas en los alcances de la Ley N° 27157. Al respecto, el artículo 2° del Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA señala que será de aplicación para los diferentes esquemas habitacionales, tales como: (i) edificio multifamiliar (compuesto por secciones de dominio privado y bienes y servicios de dominio común), (ii) conjunto residencial (que abarca más de un edificio multifamiliar, pudiendo incluir viviendas unifamiliares).

Adicionalmente, el mencionado Decreto Supremo señala que en los casos de inmuebles construidos antes de la entrada en vigencia del presente dispositivo, la Junta de Propietarios podrá decidir acogerse al sistema individualizado de medición del consumo de los servicios, siempre y cuando se cuente con la infraestructura necesaria para tal efecto, debiendo seguir los procedimientos y trámites de Ley para obtener las autorizaciones municipales que correspondan.

Finalmente, es preciso señalar que los inmuebles deberán contar con un área especialmente habilitada para la instalación de los medidores de agua potable, la misma que deberá estar ubicada en lugares de fácil acceso que posibiliten su lectura sin tener que ingresar al esquema habitacional.<sup>7</sup>

No obstante, se debe considerar que el Decreto Supremo mencionado emplea indistintamente el término "esquema habitacional" para referirse tanto a los edificios multifamiliares como a los conjuntos de éstos. Por tanto, al referirse que los medidores deberán encontrarse fuera del esquema habitacional, para el caso específico de la prestación de los servicios de saneamiento, ello sería técnicamente muy complejo de efectuar.

Siendo ello así, la finalidad del mencionado Decreto Supremo debe concordar con lo señalado en el Reglamento Nacional de Edificaciones sobre los "servicios sanitarios", que señala que las edificaciones que contengan varias unidades inmobiliarias independientes deberán contar con medidores de agua por cada unidad, debiendo estar ubicados los medidores en lugares donde sea posible su lectura sin que se deba ingresar al interior de la unidad a la que se mide.

Por tanto, se propone incorporar el artículo 129° y 130° al Reglamento de Calidad:

**TÍTULO SEXTO  
INMUEBLES CON ÁREAS DE USO COMÚN**

**"Artículo 129°.- Ámbito de aplicación**

El cumplimiento de las disposiciones del presente Título, serán de aplicación para los esquemas habitacionales comprendidos en la Ley N° 29128 y su Reglamento."

<sup>7</sup> Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA  
Artículo 3°.- Ubicación de las conexiones domiciliarias

**"Artículo 130°.- Conexiones domiciliarias de agua potable en inmuebles de uso común"**

Los inmuebles deberán contar con áreas especialmente habilitadas para la instalación de medidores de agua potable, que deberán estar ubicadas en lugares de fácil acceso para el personal de la EPS (en áreas comunes o en el exterior), que posibilite su lectura sin tener que ingresar a la unidad de uso a la que se mide.

**b) Presentación de la solicitud de acceso a los servicios.-**

El artículo 12° del "Reglamento de Calidad" señala los requisitos de la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento. Dicha solicitud debe presentarse conforme al Anexo 1 de la mencionada norma, que será entregado por la EPS en forma gratuita. Mediante esta solicitud, "el Solicitante" manifiesta su intención de acceder a los servicios de saneamiento a través de una conexión domiciliar de agua potable y/o de alcantarillado sanitario.

Considerando las disposiciones del Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA, se propone incluir como documento complementario, para el caso de unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y propiedad común, los planos donde se señale:

- (i) el área habilitada especialmente para la instalación de medidores que posibilite su lectura sin ingresar a la unidad a la que se mide, y;
- (ii) el área construida total de cada unidad de uso que conforma la unidad inmobiliaria, a efectos de determinar el prorrateo por el uso común de los servicios de saneamiento, salvo disposición distinta del reglamento interno o acuerdo expreso de la Junta de Propietarios. En este caso, se deberá adjuntar el respectivo reglamento o el acuerdo expreso de la Junta de Propietarios.

Por tanto, se propone el siguiente artículo;

**"Artículo 131°.- Documentos complementarios a la presentación de la solicitud de acceso a los servicios para inmuebles de uso común"**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12° del presente Reglamento, deberá anexarse, para el caso de las unidades inmobiliarias en las que coexistan bienes de propiedad exclusiva y propiedad común, a que se refiere la Ley N° 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común", planos donde se señale:

- el área habilitada para la instalación de medidores que posibilite su lectura sin ingresar a la unidad a la que se mide, y;
- el área construida total de cada unidad de uso que conforma la unidad inmobiliaria, a efectos de determinar el prorrateo por el uso común de los servicios de saneamiento, salvo disposición distinta del reglamento interno o acuerdo expreso de la Junta de Propietarios. En este último caso, se deberá anexar el respectivo documento donde figure el acuerdo."

**c) Contenido mínimo del Informe de Factibilidad del servicio.-**

La factibilidad del servicio es la determinación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas que permiten dotar el servicio solicitado, que se plasmará en el "Informe de Factibilidad del Servicio".

El Reglamento de la Ley N° 29128, establece que el volumen de servicios comunes será prorrateado entre todas las secciones de dominio privado, en función al área construida de cada sección, salvo disposición distinta del Reglamento Interno o acuerdo expreso de la Junta de Propietarios. Dicha información debe ser parte del informe de factibilidad del servicio que emite la EPS.

Por tanto, se propone incorporar el artículo 132° al Reglamento de Calidad en el sentido siguiente:

**"Artículo 132°.- Contenido Mínimo del informe de factibilidad del servicio en inmuebles de uso común"**

El informe de factibilidad del servicio a que hace referencia el artículo 17° del presente Reglamento, deberá incluir adicionalmente para los inmuebles

de uso común, la determinación del porcentaje del prorrateo que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común."

**d) Adquisición de medidores.-**

El artículo 100° del "Reglamento de Calidad" establece que "la conexión domiciliar de agua potable debe contar con su respectivo medidor de consumo. La instalación de medidores será realizada por la EPS según el programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS."

Asimismo, se establece que el titular de la conexión o el usuario efectivo del servicio, podrán adquirir de la EPS o de terceros, el medidor de consumo, siempre que éste sea nuevo y cuente con certificado de aferición inicial a que hace referencia el numeral 4.5.11° del Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad, en los siguientes casos:

- Cuando la EPS cuente con fórmula tarifaria aprobada por la SUNASS y no se encuentre prevista la aplicación de un programa de micromedición en el cual se incluya a la conexión;
- Cuando la EPS no cuente con programa de micromedición establecido en las metas de gestión aprobadas por la SUNASS.

Estas disposiciones se refieren a los medidores de manera general.

Posteriormente, se emitió el Reglamento de la Ley N° 29128 que contempla un caso adicional en el cual los usuarios o titulares del servicio adquieren los medidores:

- la adquisición de medidores para secciones de dominio privado (medidor individual), la cual será financiada por el respectivo propietario.
- la adquisición de medidores para servicios de dominio común (medidor general), que será financiada por la respectiva Junta de Propietarios.

Adicionalmente, el segundo párrafo del artículo 4° del Reglamento de la Ley N° 29128, referido a los medidores individuales y generales en los inmuebles con áreas de uso común, comprendidos en los alcances de la Ley N° 29128 (edificios multifamiliares, entre otros), establece que "a efectos de facilitar la lectura y facturación del consumo, se preferirá la adquisición e instalación de medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, tanto en los medidores individuales como para los generales." Cabe resaltar que dicha disposición se circunscribe a los inmuebles comprendidos en el artículo 2° de la Ley N° 29128, tales como edificio multifamiliar, y conjuntos residenciales.

Por tanto, se propone la incorporación del artículo 133° al Reglamento de Calidad en el sentido siguiente:

**"Artículo 133°.- Medidor de Conexión Domiciliar en Inmuebles de Uso Común"**

La adquisición de medidores para aquellas secciones de dominio privado (medidor individual), a que se refiere el artículo 4° del Reglamento de la Ley N° 29128, será financiada por el respectivo propietario. En el caso de adquisición de medidores para los servicios de dominio común (medidor general), será financiada por la Junta de Propietarios respectiva. En ambos casos, el medidor de consumo deberá ser nuevo y contar con el informe de ensayo de la aferición realizada emitido por el fabricante a que hace referencia el numeral 4.5.11 del Anexo N° 4 del presente Reglamento.

<sup>8</sup> Reglamento de Calidad

Anexo 4 - Procedimiento de Contratación de Medidores de Agua Potable  
"4.5.11 En caso de instalación del medidor de consumo, la EPS deberá entregar al usuario copia del informe que contenga el resultado de la prueba de aferición realizada conforme a las normas que INDECOPI haya emitido para tal efecto.

4.5.12 En caso de reinstalación del medidor de consumo, la EPS deberá entregar al usuario copia del informe que contenga el resultado de la prueba de contrastación realizada conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento."

En la adquisición e instalación de medidores individuales y generales en aquellas unidades inmobiliarias en las que coexistan áreas de propiedad exclusiva y propiedad común comprendidas en los alcances de la Ley N° 29128, se preferirán medidores que permitan la lectura remota u otra modalidad de última generación tecnológica, a efectos de facilitar la lectura del medidor y la respectiva facturación."

**e) Toma de lecturas de medidores.-**

El artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 29128 señala que la EPS deberá comunicar oportunamente a la Junta de Propietarios el cronograma de las fechas de lectura mensuales a fin que se le otorguen las facilidades que fueran necesarias para la toma de lecturas del medidor.

Portanto, es necesario precisar el procedimiento a seguirse a efectos que la EPS realice válidamente dicha comunicación a las respectivas Juntas de Propietarios en un plazo razonable y los requisitos mínimos para su realización.

**"Artículo 134.- Comunicación a la Junta de Propietarios de las fechas de lectura del medidor**

La EPS deberá informar a la Junta de Propietarios de las unidades inmobiliarias comprendidas en la Ley N° 29128 - Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común - el cronograma estimado de las fechas en las que se realizarán la toma de lecturas de los medidores, con la finalidad que se les otorguen las facilidades que fueran necesarias para su realización.

Dicha comunicación se realizará por escrito, comprendiendo las fechas de toma de lecturas de un año. Las fechas de toma de lecturas podrán contener un rango de 2 días como máximo.

A más tardar, quince (15) días antes del término del año comprendido en las comunicaciones, la EPS deberá informar nuevamente las fechas probables de toma de lecturas del año siguiente, y así sucesivamente."

**f) Cortes de suministro.-**

La Ley N° 29128 señala que "el importe del consumo a facturar por los servicios de saneamiento será prorrateado entre todos los predios conformantes de las unidades inmobiliarias cuyos suministros se encuentren activos, e incluido en el recibo de pago correspondiente a cada predio."

El Reglamento de la Ley N° 29128 - Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para Inmuebles de Uso Común, señala en el artículo 7° sobre corte de suministro que "en los casos de incumplimiento de pago de dos (2) recibos consecutivos de consumo mensual o uno (1) de crédito vencido, las EPS efectuarán el corte del suministro o el cierre del servicio individual, según corresponda, de cada sección de dominio privado. Luego de efectuado el corte del suministro o el cierre del servicio, según corresponda, las EPS seguirán emitiendo el recibo correspondiente al prorrateo de los servicios comunes, más el cargo mínimo mensual."

Por ello, es necesario precisar que en el caso de cierre del servicio para aquellos inmuebles comprendidos en el artículo 1° de la Ley N° 29128, se seguirá emitiendo el recibo correspondiente al monto prorrateado de los servicios comunes, más el cargo fijo mensual.

En ese mismo sentido, el artículo 8° del Reglamento de la Ley N° 29128 dispone que en caso que la situación de corte se prolongue por un plazo mayor a seis (06) meses, se resolverá el contrato de prestación de servicios, quedando el predio sin conexión, y la cuota correspondiente a los servicios comunes asociada a dicho contrato será redistribuida entre los demás usuarios, salvo que la Junta de Propietarios haya acordado previamente y comunicado a la EPS, que dicha cuota será pagada por el respectivo propietario.

Asimismo, es preciso resaltar que será obligación del titular de la conexión asumir las deudas pendientes de pago correspondientes a los servicios comunes que se hubieren generado mientras que la cuota correspondiente se encontraba asociada al contrato de prestación de servicios de dicho usuario.

**"Artículo 135.- Criterios a tomarse en el proceso de determinación del importe a facturar por los servicios en Inmuebles de Uso Común**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 84° del presente Reglamento, en los supuestos de cierre del servicio a que se refiere el artículo 7° del Reglamento de la Ley N° 29128, las EPS seguirán emitiendo el recibo correspondiente al monto prorrateado de los servicios comunes, más el cargo fijo mensual. Cuando la situación

de corte a que se refiere el artículo 7° del Reglamento de la Ley N° 29128, continúe por un período superior a seis (06) meses, se resolverá el contrato de prestación de servicios y el predio quedará sin conexión.

En este caso, la EPS redistribuirá la cuota por servicios comunes asociada a dicho contrato entre los demás usuarios, salvo que la Junta de Propietarios haya acordado previamente y comunicado a las EPS, que la cuota por servicios comunes asociada a contratos resueltos será pagada por el respectivo propietario.

Será obligación del titular de la conexión asumir las deudas pendientes de pago correspondientes a los servicios comunes que se hubieren generado mientras que la cuota correspondiente se encontraba asociada al contrato de prestación de servicios de dicho usuario."

**g) Levantamiento de las conexiones de agua potable y alcantarillado.-**

El artículo 126° del "Reglamento de Calidad" señala las sanciones que las EPS podrán imponer a los usuarios por infringir las disposiciones establecidas en el mencionado reglamento, independientemente del cobro por el agua sustraída que se determine según las disposiciones vigentes de ser el caso, y de las acciones legales que correspondan.

Siendo ello así, las sanciones a los usuarios establecidas en el "Reglamento de Calidad" son las siguientes: (i) amonestación, (ii) cierre simple del servicio de agua potable, (iii) cierre drástico del servicio de agua potable, (iv) cierre del servicio alcantarillado sanitario, y; (v) levantamiento de las conexiones, que implica la pérdida del Titular de la Conexión Domiciliaria de todos los derechos sobre la conexión.

Respecto a las disposiciones referentes a la resolución del contrato de suministro, el Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA, dispone que tratándose de los inmuebles a que se refiere el artículo 1° de la Ley N° 29128<sup>10</sup>, cuando la situación de corte por incumplimiento de pago de dos (2) recibos consecutivos de consumo mensual o uno (1) de crédito vencido, continúe por un período superior a seis (06) meses, se resolverá el contrato de suministro y el predio quedará sin conexión.

Por tanto, corresponde incorporar como sanción la resolución del contrato de suministro y el levantamiento de la respectiva conexión, en caso que por incumplimiento de pago de dos (2) recibos de consumo mensual o uno (1) de crédito vencido se cierre el servicio y dicho cierre se prolongue por periodos mayores a seis (06) meses. Adicionalmente, se precisa que el levantamiento de la conexión implica la resolución del contrato de prestación de servicios.

**"Artículo 136.- Cierre de los servicios por iniciativa de la EPS en inmuebles de Uso Común**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 113° del presente Reglamento, en el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1° de la Ley N° 29128, la EPS podrá cerrar los servicios individuales de agua potable y alcantarillado, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago de facturaciones emitidas por la prestación de servicios de dos (02) meses o incumplimiento de pago de una (1) facturación mensual de crédito vencida, de acuerdo al convenio de financiamiento de deuda por la prestación de los servicios."

**"Artículo 125°.- Infracciones graves**  
Constituyen infracciones graves:

(...)

**e) Levantamiento de las Conexiones.-** El levantamiento de la conexión implica el retiro de la Conexión Domiciliaria de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario que parte desde la red de distribución o recolección, respectivamente.

Supone la pérdida de todos los derechos del Titular sobre la Conexión y la resolución del contrato de prestación de servicios. La rehabilitación de la conexión o reinstalación implica el pago de una nueva conexión.

El levantamiento de la conexión se aplica como sanción,

<sup>9</sup> Subrayado nuestro.

<sup>10</sup> "Artículo 1°.- El objeto de la Ley es establecer el marco normativo para la prestación de servicios individualizados de energía y saneamiento, para copropietarios de inmuebles con áreas de uso común, comprendidos en los alcances de la Ley N° 27157, Ley de regularización de edificaciones, del procedimiento para la declaratoria de fábrica y del régimen de unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva y de propiedad común."

y tomando en cuenta las consecuencias que pueda tener la conducta infractora en la prestación de los servicios y los derechos de los demás usuarios.

El levantamiento de la conexión se aplica:

1. Ante la comisión reiterada de las siguientes infracciones graves contempladas en el artículo 125° del presente Reglamento:

- (i) conectarse a redes que no han sido previstas para distribución o emplear cualquier mecanismo que extraiga agua directamente de las redes de distribución;
- (ii) rehabilitar el servicio cerrado por la EPS;
- (iii) arrojar en las redes de alcantarillado elementos que contravengan las normas de calidad de los efluentes emitidas por la autoridad competente;
- (iv) no efectuar las reparaciones o modificaciones de las instalaciones o accesorios internos indicadas por la EPS, que signifiquen un actual o potencial daño a terceros;
- (v) abastecimiento de piscina, fuentes ornamentales o similares, prescindiendo de un sistema recirculante;
- (vi) para el caso de las descargas distintas a las domésticas, no ejecutar las obras o instalaciones para la disposición de aguas servidas;

2. Para el caso de los inmuebles comprendidos en el artículo 1° de la Ley N° 29128, se aplica cuando el cierre del servicio por incumplimiento en el pago de las facturaciones emitidas por la prestación de servicios a que se refiere el artículo 136° del presente reglamento, se mantiene por un período mayor de seis (06) meses, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA.

#### **h) Predios construidos con anterioridad a la Ley 29128**

El Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA establece que en caso de inmuebles construidos antes de la entrada en vigencia de la norma, la Junta de Propietarios podrá acogerse al sistema individualizado de medición, siempre que se cuente con la infraestructura necesaria.

Para que el inmueble pueda acogerse a las reglas sobre medición independiente, no basta la voluntad de la Junta de Propietarios sino que es necesario además, la factibilidad técnica de la EPS para realizar la independización de los servicios.

Siendo ello así, se propone incorporar adicionalmente a la obligación de adjuntar el acuerdo adoptado por la Junta de Propietarios donde se decida la individualización de los servicios de saneamiento, el porcentaje del prorrateo de los consumos por los servicios comunes. Asimismo, será la propia EPS quien determine si se cuenta con la infraestructura necesaria para dicha independización.

#### **c) Solución Propuesta**

Por tanto, se propone la siguiente modificación al artículo 19° del Reglamento de Calidad:

#### **"Artículo 19°.- Casos especiales de factibilidad (...)**

##### **19.3 Independizaciones**

En caso de independizaciones, deberá presentarse junto a la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, además de los requisitos del artículo 12°, una descripción de la servidumbre pactada o legal entre las partes, por donde pasarían las tuberías de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso el predio quedara sin frente a la red pública.

Asimismo, en caso de independizaciones de conexiones de unidades inmobiliarias donde coexistan secciones de propiedad exclusiva y bienes y servicios comunes, se deberá presentar además el acuerdo adoptado por la Junta de Propietarios donde se decida la individualización de los servicios de saneamiento, la determinación del porcentaje del prorrateo por los consumos de los servicios comunes que corresponderá asumir a cada unidad de uso individual, conforme a lo establecido por la Ley N° 29128 - "Ley que establece la facturación y forma de pago de servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común", así como una constancia expedida por la Junta de Propietarios en la que figure que el Solicitante no tiene deudas comunes pendientes de pago.

La servidumbre pactada o legal, deberá estar debidamente inscrita ante los Registros Públicos."

#### **VI. IMPACTO ESPERADO**

La adecuación del Reglamento de Calidad a lo dispuesto por la Ley N° 29128 - Ley que establece la Facturación y Forma de Pago de Servicios de Energía y Saneamiento para

Inmuebles de Uso Común", permitirá la individualización de los servicios de saneamiento para aquellos copropietarios de inmuebles con áreas de uso común, comprendidos en los alcances de la Ley N° 27157.

Asimismo, la revisión de ambos reglamentos busca una mejor aplicación de sus disposiciones en beneficio de los usuarios y entidades prestadoras de servicios de saneamiento.

#### **Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento**

#### **Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD**

#### **Anexo 3 MEDIOS DE PRUEBA POR RECLAMO**

Los medios de prueba contenidos en el presente anexo son los mínimos, pudiendo el reclamante o la EPS incluir pruebas adicionales según lo consideren pertinente o necesario.

#### **1. RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACIÓN**

##### **A. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENERAL (...)**

##### **B. INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA**

**B.1. Reclamos referidos al régimen de facturación y el nivel de consumo:**

##### **1. Consumo medido:**

- Copia de los recibos de pago reclamados.

**Responsable:** Reclamante

En su defecto: EPS, siempre que el reclamante indique con precisión el período reclamado.

(...)

##### **2. Consumo Promedio:**

- Copia de los recibos de pago reclamados.

**Responsable:** Reclamante

En su defecto: EPS, siempre que el reclamante indique con precisión el período reclamado.

(...)

##### **3. Asignación de Consumo**

- Copia de los recibos de pago reclamados.

**Responsable:** Reclamante

En su defecto: EPS, siempre que el reclamante indique con precisión el período reclamado.

(...)"

##### **B.2. Reclamos referidos a la tarifa aplicada**

##### **Tipo de Tarifa:**

- Copia de los recibos de pago reclamados.

**Responsable:** Reclamante

En su defecto: EPS, siempre que el reclamante indique con precisión el período reclamado.

- Informe de incidencias ocurridas durante la facturación reclamada; que deben sustentarse con los Históricos de cierres, reaperturas, órdenes de servicio, en caso corresponda.

**Responsable:** EPS

- Informe que contenga información sobre el tipo y número de unidades de uso sobre las cuales ha venido siendo facturada la conexión en los seis (6) períodos anteriores al período o períodos reclamados.

**Responsable:** EPS

- Inspección interna, en la cual se detallará la actividad que se desarrolla en el predio y la ubicación de los puntos de agua y desagüe.

**Responsable:** EPS

##### **B.3 Reclamos referidos a otros conceptos facturados**

##### **1. Conceptos emitidos:**

- Copia de los recibos de pago reclamados.

**Responsable:** Reclamante

En su defecto: EPS, siempre que el reclamante indique con precisión el período reclamado.

(...)

**Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento  
Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD**

**Anexo 8**

**Cartilla Informativa sobre la Facturación basada en Diferencia de Lecturas**

**CARTILLA INFORMATIVA SOBRE LA  
FACTURACIÓN BASADA EN DIFERENCIA  
DE LECTURAS**

Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD

**Determinación del Volumen a Facturar**

La determinación del volumen a facturar (VAF) por Agua Potable, se efectúa mediante la diferencia de lecturas del medidor de consumo. En su defecto, se facturará por el promedio histórico de consumos. En caso de no existir promedio válido, se facturará por la asignación de consumo aplicable.

Se entiende como Promedio Histórico de Consumos (PHC): el promedio de las 6 últimas diferencias de lecturas válidas existentes en el período de 01 año. Dicho promedio calculado se empleará durante los meses en que subsista el régimen de PHC, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Calidad.

**Consideraciones a tomarse en cuenta en la facturación basada en Diferencia de Lecturas**

- **FACTURACIÓN EN CASO DE NUEVAS CONEXIONES DOMICILIARIAS INSTALADAS CON SU RESPECTIVO MEDIDOR DE CONSUMO:** Se facturará la diferencia de lecturas desde el inicio de la prestación del servicio.

- **FACTURACIÓN GRADUAL SI SE INSTALA EL MEDIDOR POR PRIMERA VEZ EN LA CONEXIÓN, O SI SE RETIRO EL MEDIDOR POR UN PERIODO IGUAL O MAYOR A 12 MESES (SÓLO CONEXIONES CLASIFICADAS DENTRO DE LA CLASE RESIDENCIAL):** En caso se instale el medidor en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación, desde la instalación del medidor hasta que se inicie el siguiente ciclo de facturación, el VAF corresponderá a la asignación de consumo. Luego, las siguientes facturaciones se efectuarán de la siguiente manera:

- **1ERA. FACTURACIÓN:** VAF corresponderá a la asignación de consumo, salvo que la diferencia de lecturas sea menor en cuyo caso se aplicará ésta última.

- **2DA. FACTURACIÓN:** VAF corresponderá a la diferencia de lecturas.

- **FACTURACIÓN PARA CONEXIONES CON MEDIDOR NO REINSTALADO:** la EPS deberá facturar el promedio histórico de consumos.

- **DIFERENCIA DE LECTURAS VÁLIDA:** La lectura será mensual y el período entre las lecturas no será menor a 28 ni mayor a 32 días calendario.

**Control de Calidad de las Facturaciones basadas en Diferencia de Lecturas**

Las EPS realizarán un permanente control de calidad de las facturaciones basadas en diferencia de lecturas, detectando aquellas que resulten atípicas, a efectos de descartar deficiencias en la lectura o la presencia de factores distorsionantes del registro de consumos. Esta régimen sólo se aplicará respecto de aquellas unidades de uso que se encuentren clasificadas dentro de la clase residencial. Los usuarios no residenciales son responsables de controlar su propia facturación. De ser el caso, serán aplicables las disposiciones generales sobre reclamos.

Se considerará como diferencia de lecturas atípica, la que supera en más del 100% al promedio histórico de consumo del usuario y sea igual o mayor a 02 asignaciones de consumo.

En el caso se detecte una diferencia de lecturas atípica, la EPS procederá de la siguiente manera:

i) verificará si es producto de un error en la toma de lecturas. En dicho caso, el error deberá ser corregido antes de emitirse la facturación respectiva.

ii) En caso de no existir error en la toma de lecturas, la EPS (en un plazo máximo de 5 días hábiles de conocido el hecho), deberá descartar la presencia de factores distorsionantes del registro. Las referidas acciones se realizarán a través de inspecciones externas e internas, según el caso.

- Si la inspección revela la existencia de fugas visibles a través de los puntos de salida de agua del predio, se facturará según la diferencia de lecturas.

- Si la inspección revela la existencia de fugas no visibles, la EPS requerirá al usuario que repare las fugas en un plazo máximo de 15 días calendario, comunicándole que en dicho plazo realizará una verificación. De persistir la existencia de fugas, la EPS facturará según la diferencia de lecturas. De haberse reparado las fugas, los consumos afectados por dichas fugas deberán facturarse según el promedio histórico de consumos.

- Si la inspección no revela la existencia de fugas, se facturará el promedio histórico de consumos, como máximo 2 veces al año.

Si no se realizan las inspecciones por responsabilidad de la EPS, se facturará dicho mes por el promedio histórico de consumos aplicable.

En caso que la inspección interna no pueda realizarse por responsabilidad del usuario, la EPS facturará lo indicado por la diferencia de lecturas.

**Retiro, Reposición y Reemplazo de medidores**

Una vez instalado el medidor de consumo, éste sólo podrá ser retirado, (previa comunicación escrita al usuario por lo menos con 02 días hábiles de anticipación), por las siguientes razones:

- **POR ENCONTRARSE INOPERATIVO.** Puede darse el caso que el medidor esté inoperativo por subregistro o por sobregistro.

En el primer caso, será facultad de la EPS retirar o no el medidor. En caso de retiro, el plazo para la reposición será de 15 días hábiles. Mientras no se reponga el medidor, la EPS facturará por el promedio histórico de consumos.

En caso el medidor sobregistre, es obligación de la EPS retirar el medidor. La EPS tendrá como máximo 12 meses para efectuar la reposición. Durante el plazo de reposición, la EPS facturará por el valor correspondiente al 50% del promedio histórico de consumos aplicable.

- **PARA REALIZAR UNA CONTRASTACIÓN EN LABORATORIO.** El medidor se reinstalará como máximo al día hábil siguiente de realizada la contrastación. Si como resultado de la contrastación, el medidor subregistra o sobregistra, será de aplicación lo señalado para medidores inoperativos.

- **POR ENCONTRARSE DAÑADO.** Si el medidor se encuentra dañado de tal forma que resulte inservible, la EPS lo retirará debiendo reponerlo como máximo en 12 meses. Mientras no se reponga el medidor, la EPS facturará según el promedio histórico de consumos.

- **POR REEMPLAZO.** Si la EPS decide retirar el medidor para reemplazarlo, deberá instalar el reemplazo inmediatamente.

- **POR MANTENIMIENTO DE MEDIDORES.** Si la EPS decide retirar el medidor por mantenimiento, deberá reinstalarlo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.

Transcurridos los plazos señalados en los casos de retiro por inoperatividad, por medidor dañado, por reemplazo y por mantenimiento de medidores, sin realizarse la reposición del medidor, se facturará por el valor correspondiente al promedio histórico de consumos aplicable.

Para mayor información, también puede acudir o llamar a los Centros Ayuda SUNASS:

- Arequipa: Urb. Cabeña María Mz. H, lote 18 - Cercado Teléfono: (054) 220628  
- Ayacucho: Jr. Lima N° 146 - Int. 7 Huamanga Teléfono: (056) 319686  
- Lima Norte: Av. Universitaria N° 1650 - Urb. El Retablo 1ra. Etapa - Comas Teléfono: 5367154  
- Cusco: Centro Comercial Los Ruiseñores - Portal de Panes N° 123 - Oficina 104 (Plaza de Armas del Cusco). Teléfono: (084) 264234  
- Oficina Macroregional Centro - Huancayo: Jr. Loreto N° 788 Teléfono: (084) 202343  
- Ica: Calle Prolongación Ayabaca L-13 Mz. H-4 Urb. San Isidro - Cercado Teléfono: (056) 238564  
- Iquitos: Jr. Sargento Lores N°155. Teléfono: (085) 600606  
- Piura: Calle Libertad N° 663. Teléfono: (073) 303755  
- Puno: Av. La Torre N° 449, esquina con Jr. Carlos Rubina. Teléfono: (051) 364505  
- Tacna: Calle Varela N° 123 Interior B - Cercado. Teléfono: (052) 245836  
- Tumbes: Av. Bolognesi N° 252. Teléfono: (072) 521847  
- Oficina Macroregional Norte - Trujillo: Av. Vena Enriquez N° 744 - Urb. Primavera. Teléfono: (044) 227534  
- Sede Central Lima: Bernardo Monteagudo 210 Magdalena del Mar. Teléfono: (01) 614-3200 / FONOSUNASS 614-3180

Visite la Página Web de la SUNASS: [www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)  
Email: [sunass@sunass.gob.pe](mailto:sunass@sunass.gob.pe)

**ESPACIO LIBRE PARA RECOMENDACIONES  
ADICIONALES QUE LA EPS CONSIDERE  
PERTINENTE**

"Colocar sólo el centro ayuda de la localidad que le corresponda.