

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. CONSIDERACIONES GENERALES.-

De acuerdo con la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, y el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, aprobado por el Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, este Organismo Regulador se encuentra facultado para normar, regular, supervisar, fiscalizar y sancionar, dentro del ámbito de su competencia, las actividades que involucran la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 14 de enero de 2007, se aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual regula, entre otros aspectos, el procedimiento de atención de reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento.

Asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 5 de febrero del 2007, se aprobó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de Calidad), el cual regula, entre otros aspectos, las condiciones que debe cumplir la prestación de los servicios a cargo de las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento (en adelante, empresas prestadoras).

Posteriormente, mediante Decreto Legislativo N° 1280 se aprobó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Ley Marco), la cual introdujo un nuevo marco normativo que regula la prestación de los servicios de saneamiento.



Adicionalmente, mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante, Reglamento de la Ley Marco).

Asimismo, a través de la Ley N° 30224 se aprobó la Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, estableciendo al INACAL como ente rector y máxima autoridad técnico normativa del sistema nacional para la calidad. La citada ley dispone que la Dirección de Metrología del INACAL es responsable de establecer las características técnicas y metroológicas, los errores máximos permisibles y los métodos de ensayo de los medios de medición sujetos a control metrológico.

En el mismo sentido, mediante la Resolución del Servicio Nacional de Metrología N° 001-2012-SNM-INDECOP, se aprobó el control metrológico de medidores de agua y de energía eléctrica.

Teniendo en cuenta este marco normativo, la SUNASS ha considerado oportuno modificar algunas disposiciones contenidas en el Reglamento de Calidad así como en el Reglamento de Reclamos, a fin de adecuarlas al nuevo marco normativo vigente.

II. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE CALIDAD Y REGLAMENTO DE RECLAMOS.-

Las modificaciones propuestas al Reglamento de Calidad han sido realizadas teniendo en cuenta el nuevo marco normativo introducido por la Ley Marco y su reglamento, así como lograr una mejora en la prestación de los servicios de saneamiento, en temas como: acceso al servicio, factibilidad del servicio, contrato de prestación de servicios, derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento, facturación del servicio, calidad del agua potable y residual y control metrológico de los medidores, entre otros.

Adicionalmente, se propone la modificación de algunos artículos del Reglamento de Reclamos, a fin de mantener la consistencia con las modificaciones realizadas al Reglamento de Calidad.

2.1 Acceso a los servicios de saneamiento

Conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Ley Marco y el artículo 32 del Reglamento de la Ley Marco, los prestadores de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural pueden ser los siguientes: i) empresas prestadoras, ii) unidades de gestión municipal, iii) operadores especializados y iv) organizaciones comunales, conforme se verifica a continuación:

ÁMBITO		POBLACIÓN	PRESTADOR
Urbano	Ámbito Responsabilidad	>1500	Empresa Prestadora
	Pequeñas Ciudades	≥2001 ≤1500	Unidad de Gestión Municipal (Prestación Directa)
			Operador Especializado (Prestación Indirecta)
Rural		Hasta 2000	Unidad de Gestión Municipal (Prestación Directa)
			Organización Comunal (Prestación Indirecta)

Fuente: Reglamento de la Ley Marco
Elaboración propia

Dichos prestadores brindan los servicios de saneamiento que comprenden: i) agua potable, ii) alcantarillado sanitario, iii) tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y iv) disposición sanitaria de excretas, a través de sistemas y procesos, como se muestra en el siguiente cuadro:

Servicios	Sistemas	Procesos
Agua potable	Producción	Captación Almacenamiento y conducción de agua cruda Tratamiento y conducción de agua tratada
	Distribución	Almacenamiento Distribución Entrega y Medición
Alcantarillado		Recolección Impulsión Conducción hasta el punto de entrega para su tratamiento
Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reúso		- Procesos físicos, químicos, biológicos y otros. - Componentes necesarios para la disposición final o reúso
Servicio de Disposición Sanitarias de Excretas		Procesos para la disposición final del agua residual Procesos para disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario.

Fuente: Ley Marco
Elaboración propia

La Ley Marco acentúa la diferencia entre el servicio de alcantarillado y el servicio de tratamiento de aguas residuales, precisando que el primero implica la recolección y transporte del agua residual mientras que el segundo tiene por finalidad remover los compuestos químicos y orgánicos procedentes de las aguas residuales.

Al respecto, el artículo 2 del Reglamento de Calidad establece que los servicios de saneamiento regulados en el referido reglamento comprenden: el servicio de agua potable y el servicio de alcantarillado sanitario.

Por lo expuesto, se modifican los artículos 1, 2, 4 y 5 del Reglamento de Calidad conforme a lo señalado en la Ley Marco y su reglamento, de modo que se haga referencia a empresas prestadoras y al servicio de tratamiento de aguas residuales.



2.2 Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios

El artículo 6 del Reglamento de Calidad establece que la empresa prestadora está obligada a brindar acceso a los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario siempre que:

- (i) Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento, en su Reglamento y en el Reglamento de Calidad.
- (ii) El predio se encuentre en el ámbito de su responsabilidad.
- (iii) Exista factibilidad del servicio.

El artículo 21 de la Ley Marco y el artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco establecen que la empresa prestadora puede condicionar la factibilidad de servicios al cumplimiento de condiciones técnicas y/o administrativas, diferenciando si el predio materia de la solicitud de acceso se encuentra dentro o fuera de los sistemas de distribución y recolección de la empresa prestadora.

Por otro lado, el artículo 33 del Reglamento de la Ley Marco establece cuales son las condiciones para acceder a los servicios de saneamiento.

En este sentido, se adecúa el Reglamento de Calidad a las disposiciones contenidas en la Ley Marco y su reglamento, de modo que precise que la obligación de la empresa prestadora de brindar el acceso a los servicios también dependerá de lo siguiente:

- a) Que el solicitante cumpla con los condicionamientos técnicos y/o administrativos, en caso éstos se hayan formulado.
- b) Que se celebre previamente el respectivo Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.

Asimismo, considerando que la empresa prestadora condiciona la factibilidad de los servicios en caso el predio materia de la solicitud de acceso se encuentre fuera de los sistemas de agua potable y recolección de aguas residuales es necesario que los solicitantes y usuarios conozcan cuál es el área abastecida por los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Por ello, se propone que la empresa prestadora informe sobre los límites de los sistemas de agua potable y recolección de aguas residuales, debiendo publicar en su portal institucional u otro medio de difusión los mapas con los límites de los referidos sistemas.

2.3 Solicitud de acceso a los servicios de saneamiento

- **Legitimados para presentar la solicitud**

La Ley Marco establece el derecho de toda persona natural o jurídica domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora, de acceder a los servicios que ésta brinda y, por otro lado, la obligación de las empresas prestadoras de prestar los servicios de saneamiento dentro de su ámbito de responsabilidad, para lograr la cobertura universal de estos servicios.

Sin embargo, el artículo 10 del Reglamento de Calidad establece que pueden acceder a los servicios de saneamiento las siguientes personas:

- a) Los propietarios de predios inscritos o no en registros públicos, presentando lo siguiente:

Solicitante de los Servicios de Saneamiento	Documentación
Propietario con derecho inscrito en RRPP	• Copia simple de la partida registral.
Propietario con derecho no inscrito en RRPP	• Copia simple de la escritura pública, sentencia judicial o título similar que acredite el derecho de propiedad del solicitante.

- b) Los poseedores informales comprendidos en la normativa sobre propiedad informal, quienes deberán adjuntar la siguiente documentación:

Solicitante de los Servicios de Saneamiento	Documentación
Poseedores informales, conforme a la normativa sobre formalización de la propiedad informal.	Copia del Certificado o Constancia de Posesión emitida por la Municipalidad de la circunscripción territorial correspondiente.

De lo anterior, se advierte que el artículo 10 del Reglamento de Calidad establece que pueden solicitar la instalación de conexión domiciliaria: (i) los propietarios del predio y (ii) los poseedores informales, conforme a la normativa sobre formalización de la propiedad informal. En este sentido, se desprende que el Reglamento de Calidad no ha contemplado la posibilidad de que un poseedor distinto a los establecidos en el artículo 5 de la Ley sobre Formalización de la Propiedad Informal pueda presentar una solicitud de acceso al servicio.

Por ello, se modifica el artículo 10 del Reglamento de Calidad, con la finalidad de precisar que tanto los propietarios como los poseedores (en general) están facultados a presentar la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento.

• Documentación a presentar

Teniendo en cuenta el marco normativo vigente, se precisa la documentación necesaria que se debe presentar junto con la solicitud de acceso a los servicios, según el tipo de conexión.

Respecto a los documentos que acrediten la calidad de propietario o poseedor, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- La Ley Marco y su reglamento establece el derecho de toda persona natural o jurídica domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de una empresa prestadora, de acceder a los servicios que ésta brinda.
- La Ley N° 30588, a través de la cual se incorporó el artículo 7-A de la Constitución Política del Perú, reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable.
- El marco normativo actual para el acceso a los servicios de saneamiento no diferencia entre poseedores formales o informales ni entre propietarios con derechos inscritos o no inscritos en registros públicos.
- Conforme al artículo 94 del Reglamento de Calidad, la responsabilidad por el pago de los servicios de saneamiento recae en el titular de la conexión domiciliaria; por tanto, la deuda generada por la eventual falta de pago de los servicios de saneamiento persigue a éste y no al predio.
- En nuestro país existen predios cuya transferencia de propiedad o de posesión no se encuentran inscritos en registros públicos, aun cuando existe un título válido que respalda tales derechos.
- La obligación de pago de las deudas por los servicios de saneamiento tiene carácter personal y no real, conforme lo establece el artículo 94 del Reglamento de Calidad.

En este sentido, consideramos que, a efectos de acreditar la calidad de poseedor o propietario, bastará que el solicitante presente la documentación que respalde dichos derechos, independientemente de si el derecho está inscrito o no en registros públicos o si el poseedor es formal o informal.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que la información presentada en la solicitud de acceso al servicio reviste calidad de declaración jurada, por lo que el solicitante se sujeta a lo previsto en el artículo 411 del Código Penal.

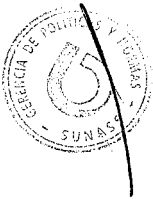


- **Casos especiales**

El numeral 19.4 del artículo 19 del Reglamento de Calidad contempla como caso especial a la "subdivisión de la propiedad".

Al respecto, a través 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, se estableció el procedimiento para el saneamiento de la titulación de unidades inmobiliarias en las que coexisten bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, tales como departamentos en edificios, quintas, casas en copropiedad, centros y galerías comerciales o campos feriales, otras unidades inmobiliarias con bienes comunes y construcciones de inmuebles de propiedad exclusiva, así como el procedimiento para la tramitación de la declaratoria de fábrica y el régimen legal de las unidades inmobiliarias que comprenden bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común. El artículo 44 de la citada ley establece que los propietarios pueden acumular, subdividir o independizar sus bienes de dominio exclusivo, de acuerdo con las normas del Reglamento Nacional de Edificaciones.

Asimismo, la normativa registral establecida en el Reglamento de Inscripciones del Registro de Predios de la SUNARP, aprobado por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 097-2013-SUNARP-SN, prevé que la "independización" es un término aplicable para el caso de predios urbanos, mientras que el término "subdivisión" lo es para predios rústicos.



En consecuencia, resulta necesario adecuar los párrafos 19.3, 19.4 y 19.5 del artículo 19 del Reglamento de Calidad, a efectos de que se haga referencia al término "independización" en lugar de "subdivisión", conforme a la normativa en materia registral, precisándose además que tanto el poseedor como el propietario del inmueble en el que se encuentra ubicada la conexión, podrán solicitar la subdivisión o la acumulación del predio.

- **Modelo de solicitud de acceso a los servicios de saneamiento**

Resulta necesario modificar el Anexo N° 1 del Reglamento de Calidad con la finalidad de adecuar el modelo de solicitud de acceso a los servicios de saneamiento a las disposiciones contenidas en la Ley Marco y su reglamento. Cabe precisar que la modificatoria propone un modelo de solicitud para los servicios de agua potable y alcantarillado y otro modelo para cuando se solicite solo el servicio de alcantarillado.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento tiene carácter de declaración jurada, con lo cual el que la suscribe se sujeta a todas las responsabilidades civiles, penales y administrativas que correspondan, en caso a través de una acción de verificación posterior se compruebe su falsedad.

2.4 **Factibilidad del Servicio**

2.4.1 **Condicionamientos técnicos y administrativos**

El artículo 15 del Reglamento de Calidad contempla la posibilidad de denegar el acceso a los servicios de saneamiento por razones técnicas o administrativas debidamente sustentadas. Sin embargo, el artículo 21 de la Ley Marco establece que la empresa prestadora debe otorgar la factibilidad del servicio a los interesados, no contemplando la posibilidad de negarla y, que ésta sólo excepcionalmente puede establecer condiciones técnicas y/o administrativas que deberán ser implementadas por los solicitantes.

En el mismo sentido, el artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco señala que si el predio respecto del cual se solicita la conexión del servicio se encuentra ubicado dentro del sistema de distribución de agua y/o recolección de aguas residuales de la empresa prestadora, está deberá otorgar la factibilidad del servicio al solicitante, pudiendo establecer condiciones técnicas y/o administrativas.

De lo anterior se verifica lo siguiente:

- (i) En casos se trate de predios ubicados dentro del sistema de distribución:
 - La empresa prestadora debe otorgar la factibilidad del servicio de manera obligatoria y sin condición alguna a los terceros interesados cuya edificación constituya una vivienda unifamiliar; y
 - La empresa prestadora podrá condicionar el otorgamiento de la factibilidad del servicio al cumplimiento de características técnicas y/o administrativas por parte del tercero interesado, en caso se trate de una edificación sea distinta a una vivienda unifamiliar.
- (ii) En caso se trate de predios ubicados fuera del sistema de distribución, la empresa podrá condicionar el otorgamiento de la factibilidad del servicio al cumplimiento de características técnicas.

Debido a que la empresa prestadora puede efectuar condicionamientos cuando se trate de una edificación distinta a una vivienda unifamiliar ubicada dentro del sistema de distribución y/o recolección o cuando el predio del solicitante se encuentre ubicado fuera del sistema de distribución y/o recolección de la empresa; se ha visto por conveniente otorgar al solicitante un plazo de 30 días hábiles para que éste indique si se encuentra en la posibilidad de cumplir o no con las condiciones establecidas por la empresa prestadora. Para ello, el solicitante deberá remitir su respuesta a la empresa como máximo al término del plazo señalado.

Cabe precisar que si el solicitante se encuentra de acuerdo con los condicionamientos de la empresa prestadora pero no puede cumplirlos, no tendrá acceso a los servicios. Por otro lado, si el solicitante no se encuentra de acuerdo con los condicionamientos realizados por la empresa, podrá seguir el procedimiento de reclamos establecido en la normativa correspondiente.

Asimismo, se establece en qué consisten los condicionamientos técnicos y administrativos, siendo que los primeros están relacionados con la ampliación de la capacidad instalada de la infraestructura existente y/o la extensión de los servicios de agua potable y/o alcantarillado, mientras que los segundos consistirían en la obtención de servidumbres necesarias para la instalación de la conexión domiciliaria.



Finalmente, se modifica el Anexo 1 "Problemas de Alcance Particular y Problemas de Alcance General" del Reglamento de Reclamos, con la finalidad de incluir entre los reclamos comerciales no relativos a la facturación, el desacuerdo con los condicionamientos técnicos y/o administrativos establecidos en el Informe de Factibilidad.

2.4.2 Contenido Mínimo del Informe de Factibilidad del Servicio

Conforme el artículo 14 del Reglamento de Calidad, a través de la factibilidad del servicio la empresa prestadora se compromete a otorgar los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario, pudiendo condicionarla al cumplimiento de características técnicas y/o administrativas. Finalizada la evaluación de la factibilidad del servicio, la empresa prestadora deberá elaborar un informe.

Así, el artículo 17 del Reglamento de Calidad establece el contenido mínimo del Informe de Factibilidad del servicio; por lo que resulta necesario incluir el detalle de las condiciones técnicas y/o administrativas que se exigirán a los usuarios¹.

2.4.3 Vigencia del certificado de factibilidad

El artículo 20 del Reglamento de Calidad establece que el plazo de vigencia del Informe de Factibilidad es de seis (6) meses contados a partir de la notificación al solicitante.

Al respecto, cabe señalar que el Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación, aprobado por Decreto Supremo 011-2017-VIVIENDA, señala que la vigencia del "Certificado de Factibilidad" emitido por las Empresas Prestadoras tiene una vigencia de treinta y seis (36) meses, pudiendo ser prorrogado en doce (12) meses adicionales.

En tal sentido, se modifica el artículo 20 del Reglamento de Calidad, a fin de señalar que el plazo de vigencia de la factibilidad del servicio es de treinta y seis (36) meses.

2.5 Verificación de punto de agua para la instalación de la conexión domiciliaria

Es requisito imprescindible para la instalación de una conexión domiciliaria la existencia de al menos un punto de agua al interior del predio.

Sin embargo, se han presentado casos en los cuales se solicita el acceso al servicio pese a que no se cuenta con un punto de agua al interior del predio lo cual genera los siguientes supuestos:

- (i) Que la empresa prestadora no instale la conexión domiciliaria, por lo que la fecha para dicha conexión tiene que ser reprogramada.

¹ Cabe señalar que el párrafo 34.3 del artículo 34 del Reglamento de la Ley Marco establece que para los casos en los que la factibilidad del servicio se encuentre condicionada, la empresa prestadora podrá ejecutar las obras a fin de cumplir con las condiciones técnicas exigidas, previo pago por parte del interesado, de lo que se desprende que será el solicitante quien deberá asumir los costos de implementación de dichos condicionamientos.

- (ii) Que la empresa prestadora instale la conexión domiciliaria (pese a que no existe punto de agua en el interior del predio) y no instale un medidor, lo que tendría como consecuencia que la empresa prestadora emita facturación por asignación de consumo, pese a que no se realice consumo alguno.
- (iii) Que el plazo otorgado por la municipalidad para la ejecución de las obras venza, por lo que corresponderá al usuario realizar los trámites correspondientes

Por lo expuesto, se modifica el Reglamento de Calidad a efectos de precisar lo siguiente:

- (i) Que la empresa prestadora solo procederá con la instalación del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, cuando haya verificado previamente la existencia de dicho punto de agua y/o alcantarillado al interior del predio.
- (ii) Que el solicitante deberá informar a la empresa que ya cuenta con el referido punto de agua y/o alcantarillado, para que la empresa prestadora proceda con la instalación.

2.6 Contrato de prestación de servicios de saneamiento

El artículo 119 del Reglamento de la Ley Marco establece que las personas naturales o jurídicas celebran con la empresa prestadora un contrato de suministro de servicios mediante el cual la empresa se compromete a brindar al usuario el acceso a los servicios de saneamiento a cambio del pago de la tarifa. Asimismo, dicho artículo establece las características que debe contener el contrato de suministro las cuales corresponden ser incluidas en el artículo 26 del Reglamento de Calidad. Por tal motivo, se propone establecer en dicho artículo que:

- (i) La empresa prestadora celebre el contrato de suministro de manera individual y por cada conexión.
- (ii) La empresa prestadora otorgue al solicitante una copia del contrato suscrito.

El contrato deberá contener:

- Los datos de las partes que lo suscriben, así como datos de la conexión y de la facturación y tarifa aplicable.
- Las obligaciones y derechos de las partes, precisando entre otras, la obligación del usuario de pagar por los servicios prestados, el cumplimiento de la normativa vigente y de las condiciones mínimas de calidad del servicio.
- Información referida a que la empresa prestadora podrá variar la continuidad y la calidad del servicio, de manera excepcional, de presentarse supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, los cuales deberán ser materia de un instrumento normativo emitido por la SUNASS.
- Disposiciones relativas al corte o cierre del servicio y reconexión.
- Disposiciones relativas a la resolución del contrato.

Asimismo, debido a que el artículo 119 del Reglamento de la Ley Marco establece que el usuario puede poner fin al Contrato en cualquier momento, previa comunicación cursada a la empresa prestadora con un (1) mes de anticipación, se modifica el artículo 29 del Reglamento de Calidad, a fin de adecuar el referido plazo.

Finalmente, se actualiza el Anexo 2 "Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento" del Reglamento de Calidad a efectos de adecuarlo a las disposiciones establecidas en la Ley Marco y su reglamento y las modificatorias propuestas.



2.7 Prestación de los servicios de saneamiento en situaciones de emergencia

El artículo 66 del Reglamento de Calidad establece que las empresas prestadoras deben seguir los lineamientos y orientaciones establecidas por la SUNASS en relación a las situaciones de emergencia, adoptando las medidas para asegurar el funcionamiento de los servicios de saneamiento establecidas en el Anexo 5 del referido reglamento.

Sin embargo, en el año 2011 se aprobó la Ley N° 29664 que creó el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres -SINAGERD (en adelante Ley del SINAGERD), Ley que fue regulada a través del Decreto Supremo N° 048-2011-PCM (en adelante Reglamento de la Ley del SINAGERD), emitiéndose posteriormente la normativa que desarrolla el mencionado sistema.

Asimismo, a través de la Resolución Ministerial N° 191-2018-VIVIENDA, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento- MVCS aprobó la "Guía para la formulación de planes integrales en la gestión de riesgo de desastres para los prestadores de servicios de saneamiento", estableciéndose que las empresas prestadoras deben aprobar el Plan Integral de Gestión de Riesgo de Desastres-PIGRD, conforme a la mencionada guía en un plazo no mayor a un año, plazo que vence el 18 de mayo del 2019.

El contenido del citado PIGRD comprende aspectos regulados en el Anexo 5 del Reglamento de Calidad, por lo que una vez aprobados estos planes integrales, las empresas prestadoras deberán sujetarse a las disposiciones en ellos contenidas.

Por lo expuesto, es necesario modificar el artículo 66 del Reglamento de Calidad, así como establecer disposiciones relativas a la vigencia del Anexo 5 del mencionado reglamento.



2.8 Situaciones de caso fortuito o fuerza mayor

El párrafo 24.2 del artículo 24 de la Ley Marco establece que la empresa prestadora, de manera excepcional en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, puede variar la continuidad y calidad de la prestación del servicio, mediante interrupciones, restricciones o racionamiento, lo que debe ser comunicado a los usuarios.

Adicionalmente, el párrafo 35.2 del artículo 35 del Reglamento de la Ley Marco señala que la SUNASS determina si el evento califica o no como caso fortuito o de fuerza mayor, para lo cual deberá reglamentar el procedimiento correspondiente.

Teniendo en cuenta lo señalado en los párrafos precedentes se modifica el artículo 68 del Reglamento de Calidad.

2.9 Interrupciones del servicio

El numeral 2 del artículo 120 del Reglamento de la Ley Marco establece como uno de los derechos de los usuarios de los servicios de saneamiento el recibir aviso oportuno respecto de las interrupciones del servicio, así como de las precauciones

que deberá tomar en los casos de emergencia, caso fortuito o de fuerza mayor, por lo que se modifica el artículo 77 del Reglamento de Calidad a efectos de incluir dicha precisión.

2.10 Medios de interacción con usuarios

Respecto a los medios de interacción con los usuarios a través de la implementación de las líneas telefónicas de emergencia, el literal b) del artículo 80 del Reglamento de Calidad señala esta obligatoriedad para las empresas de mayor tamaño.

Sobre el particular, el derogado Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, clasificaba a las empresas prestadoras en mayor o menor tamaño, de acuerdo a la población urbana bajo su ámbito de responsabilidad. Sin embargo, el marco vigente no contempla alguna clasificación de las empresas prestadoras, por lo que es necesario establecer un criterio reciente para el cumplimiento de la referida obligación.

Sobre este aspecto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha evaluado la capacidad operativa de las empresas prestadoras, a fin de definir algún criterio viable para aquellas que puedan contar con estas líneas telefónicas. Así, el criterio definido es que sea exigible para las empresas prestadoras que cuenten con más de 20,000 conexiones totales de agua potable.

2.11 Criterios para la determinación del importe a facturar

Respecto a los criterios para la facturación de los servicios de saneamiento, el literal c) del artículo 84 del Reglamento de Calidad indica que el cargo fijo sólo es aplicable a aquellas empresas prestadoras que hayan eliminado el consumo mínimo en sus estructuras tarifarias. Esta disposición era necesaria porque en la fecha de aprobación del Reglamento de Calidad, 46 empresas prestadoras contaban con un nivel de consumo mínimo dentro de sus estructuras tarifarias.

Sin embargo, una de las acciones contenidas en la primera etapa del Reordenamiento Tarifario, desarrollado en el Reglamento General de Tarifas, está referido a la eliminación de los consumos mínimos debido a las distorsiones que genera en los hogares con medidores, reemplazándolo por el cargo fijo. En cumplimiento de esta disposición, en la actualidad se ha incluido un cargo fijo en las resoluciones tarifarias de todas las empresas prestadoras, eliminando así los consumos mínimos.

De esta manera, se precisa la obligatoriedad de la aplicación del cargo fijo para todas las empresas prestadoras.

2.12 Control de calidad de facturaciones basadas en diferencia de lecturas

El artículo 88 del Reglamento de Calidad establece el procedimiento a seguir para realizar el control de calidad de las facturaciones atípicas; esto es, aquellas que superan en más del 100% el promedio histórico y son mayores o iguales a dos asignaciones de consumo. Al respecto, el numeral 88.2 establece que en caso de verificarse una lectura atípica, en primer lugar deberá descartarse un error en la toma



de lecturas y, en segundo lugar, deberá descartar la existencia de factores distorsionantes en el registro a través de inspecciones internas y externas.

Adicionalmente, el numeral 88.3 señala que en caso la inspección determina la existencia de fugas no visibles, la empresa prestadora requerirá al usuario su reparación.

Atendiendo a las sugerencias de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, se efectúa una precisión al numeral 88.3, con relación a la forma en la que se debe determinar la existencia o no de una fuga no visible, por lo que se señala que a efectos de evidenciar la existencia o no de fuga no visible, se deberá efectuar el cierre de todos los puntos de agua al interior del predio, con el propósito de verificar si el medidor continúa registrando consumos.

2.13 Medidas que incentivan la micromedición

El numeral 170.2 del artículo 170 del Reglamento de la Ley Marco faculta a la SUNASS a implementar medidas que incentiven la micromedición y establecer una facturación especial para los usuarios que: (i) se opongan a la instalación de dicho instrumento de medición; y (ii) se opongan a la lectura del medidor mediante actos de vandalismo, amenaza, entre otros.

Sobre este aspecto, a través de las resoluciones tarifarias, la SUNASS aprueba metas de gestión, entre ellas las vinculadas con la instalación de medidores por primera vez, a fin de incentivar el uso racional del recurso hídrico y que el usuario pague por el volumen de agua efectivamente utilizado.

Sin embargo, se ha identificado que algunos usuarios que vienen siendo facturados por asignación de consumo se oponen a la instalación del medidor debido a la negativa a pagar su consumo real. Por ello, resulta primordial establecer una facturación especial para estos casos, a fin de generar desincentivos a esta mala práctica.

La oposición a la instalación del medidor por parte de los usuarios se debe, en la mayoría de los casos, a la negativa por pagar el consumo de agua potable efectivamente utilizado, prefiriendo seguir siendo facturados mediante la asignación de consumo, debido a que, sobre todo en familias grandes, este nivel de volumen asignado es inferior al consumo real.

Otro factor ante la oposición se da debido a que la facturación mediante asignación de consumo no genera los incentivos en reparar las fugas o desperdicios del agua, cuando se presentan. En este caso, los usuarios no utilizan el agua en forma racional.

Visto lo anterior, resulta esencial que este tipo de usuarios paguen el equivalente al consumo promedio de los usuarios de un uso similar facturados a través de diferencia de lecturas (lectura de medidor). Así, es necesario comparar el promedio de consumo (PC) de este tipo de usuarios facturados y la asignación de consumo (AC), a fin de establecer una facturación especial para este tipo de usuarios asignando un volumen que disuada dicho comportamiento.

Como ejemplo, se ha tomado una muestra de cinco empresas prestadoras con diferente número de conexiones de agua potable administradas, a fin de encontrar

una relación entre PC y AC. Asimismo, se ha considerado los consumos promedios de los usuarios que consumen en los últimos rangos de la categoría doméstica (mayores a 20 m³), por tener un uso similar de aquellos que se oponen con la instalación del medidor.

Tabla 1. Consumo promedio por categoría y asignación de consumo

Empresa prestadora	Rangos de consumo en la categoría doméstica	Consumo mensual promedio por rango (m ³)	Asignación de consumo* (m ³)	Relación CP/AC
SEDAPAL S.A.**	25 a más	35.85	21	1.71
EPSEL S.A.	20 a más	30.40	20	1.52
EPS EMAPICA S.A.	20 a más	35.90	16	2.24
EMSAP CHANKA S.R.L.	20 a más	36.00	20	1.80
EPS EMAPAT S.A.	20 a más	35.10	20	1.76

* Considerando el horario de abastecimiento de 7 h a 24 h

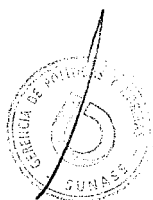
** Se considera los dos últimos rangos: 25 a 50 y 50 a más

Fuente: Resoluciones tarifarias

Elaboración propia

La Tabla 1 muestra que la relación CP/AC fluctúa entre 1.52 y 2.24 por lo que se ha previsto que aquellos usuarios que se opongan a la instalación del medidor por primera vez en las conexiones domiciliarias sean facturados por el doble de la asignación de consumo correspondiente a su categoría y horario de abastecimiento, a fin de facturarles el equivalente del consumo promedio de los usuarios con un uso similar de la misma categoría que son facturados por diferencia de lecturas. Esta facturación especial solo aplica a los que se oponen por primera vez debido que aquellos usuarios que tienen un medidor y luego se oponen a su reinstalación (del mismo medidor) o a la instalación de otro medidor (reemplazo) pueden ser facturados por promedio histórico de consumos.

Adicionalmente, en caso el usuario continúe oponiéndose a la instalación del medidor por más de dos meses se debe proceder con el cierre simple, incurriendo en los costos asociados a este. Para la reapertura de los servicios, el usuario deberá facilitar la instalación del medidor y efectuar los pagos correspondientes de acuerdo al artículo 119 del Reglamento de Calidad.



2.14 Recupero del consumo no facturado por manipulación del medidor y levantamiento de la conexión

El problema de la manipulación y vandalismo de los medidores, que impiden una lectura efectiva del consumo de agua potable, se evidencia más en los usuarios no residenciales debido al uso intensivo del agua que realizan en sus actividades, por lo que tienen mayores incentivos a manipular o alterar los mecanismos de lectura del medidor, a fin de registrar un menor volumen al efectivamente consumido.

Esta mala práctica viene afectando la gestión comercial y la sostenibilidad financiera de las empresas prestadoras. Solo en el caso de Lima Metropolitana, SEDAPAL ha manifestado que en el año 2017 detectó 4,029 medidores afectados por vandalismo o manipulación, lo que no le permitió facturar un volumen de 1,1 millones de metros cúbicos por un importe de S/ 6,2 millones.

Sobre este aspecto, el artículo 96 del Reglamento de Calidad desarrolla el procedimiento para el recupero del consumo no facturado por manipulación del medidor. Para ello, es necesario que el resultado del Acta de Contrastación señale que el medidor subregistra y que además el deterioro del funcionamiento del medidor sea debido a la alteración deliberada de los mecanismos de medición.

Sin embargo, cuando hay una alteración externa del medidor (como es el caso de la inversión del medidor o la presencia de imanes adyacentes al medidor), la verificación posterior no puede evidenciar dicha alteración.

Por ello, se propone modificar el artículo 96, a fin de incluir en los alcances del recupero las alteraciones del medidor de forma externa que no son detectados en la verificación.

En el mismo sentido, el vigente artículo 104 del Reglamento de Calidad señala que en caso se verifique que el medidor ha sido alterado o manipulado con la finalidad de subregistrar, la empresa prestadora debe reponerlo solo por la primera vez de sucedido en un plazo de cinco años; a partir de la segunda vez de ocurrido, el usuario es responsable de asumir el costo del reemplazo. Esta situación perjudica la gestión comercial y financiera de la empresa prestadora al asumir un costo por una mala actitud del usuario. Por ello, se propone que el usuario siempre asuma el costo de la reposición o reemplazo, a fin de desincentivar esta mala práctica.

En consecuencia, se propone modificar el artículo 104 del Reglamento de Calidad a fin de establecer que si se verifica el caso señalado en el párrafo precedente, el usuario debe adquirir y entregar un nuevo medidor a la empresa prestadora para su instalación en un plazo máximo de un mes para su posterior instalación. En caso el Titular de la conexión domiciliaria o usuario no entregue el medidor en el plazo antes señalado, la empresa prestadora instalará un nuevo medidor y facturará su costo, incluyendo el de la verificación inicial, a partir de la siguiente facturación.

Asimismo, para los casos señalados en los párrafos 104.2 y 104.3 del artículo 104 del Reglamento de Calidad, la empresa prestadora debe comunicar al Titular de la Conexión Domiciliaria o usuario las alternativas y los efectos de asumir el costo de reemplazo del medidor, así como los plazos y los costos respectivos, a fin que contar con mayor información y tomar la decisión correspondiente.

Por otro lado, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha verificado que existen conexiones cerradas por más de doce meses sin que los Titulares de dichas conexiones hayan solicitado la reapertura del servicio y/o hayan subsanado las causales que ocasionaron el cierre. Ante tales circunstancias, corresponde definir los plazos para levantar la conexión, a fin de disminuir los incentivos para realizar conexiones clandestinas o reducir el consumo no facturado.

En el mismo sentido, es fundamental que las empresas prestadoras realicen por lo menos anualmente la verificación de la condición de las conexiones que han sido cerradas, debido a que los usuarios pueden rehabilitar el servicio y consumir agua no facturada, perjudicando la gestión comercial y financiera de la empresa prestadora.



2.15 Control metrológico de medidores

En el año 2014 se aprobó la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, estableciendo al INACAL como ente rector y máxima autoridad técnico normativa del sistema nacional para la calidad.

El numeral 36.2 del artículo 36 de la citada Ley dispone que la Dirección de Metrología del INACAL es la responsable de establecer las características técnicas y metrológicas, los errores máximos permisibles y los métodos de ensayo de los medios de medición sujetos a control metrológico. Asimismo, el numeral 36.3 establece que la verificación de medios de medición debe ser efectuada por las Unidades de Verificación Metrológica (en adelante, UVM) debidamente reconocidas por la Dirección de Metrología del INACAL.

A través de la Resolución N° 001-2012/SNM-INDECOPI, se estableció que la aprobación de modelo, la verificación inicial y la verificación periódica de los medidores de energía eléctrica y de agua potable son obligatorias, debiendo realizarse con arreglo a las Normas Metrológicas Peruanas vigentes. Asimismo, la referida resolución dispone que las empresas concesionarias o prestadoras de servicios de saneamiento son responsables del correcto funcionamiento de los medidores de agua potable, mientras estos se encuentran en uso.

En el caso de la aprobación de modelo, esta decisión es adoptada por la Dirección de Metrología del INACAL, pudiendo además este órgano de línea homologar certificados de aprobación de modelo procedentes del extranjero.

Mediante la Resolución Directoral N° 001-2017-INACAL/DM se aprobó el "Reglamento para la autorización como Unidad de Verificación Metrológica" estableciendo el alcance, procedimiento, modalidades de autorización, obligaciones y derechos, seguimiento y supervisión, cancelación de la autorización y derecho de tramitación de autorización como UVM, para realizar verificación de instrumentos de medición sometidos a control metrológico.

Asimismo, a través de la Resolución Directoral N° 005-2018-INACAL/DM se incluyó la verificación posterior como parte del control metrológico de los medidores de agua, medidores de energía eléctrica y medidores de gas.

En este contexto, la terminología utilizada en el Reglamento de Calidad respecto al control metrológico de los medidores de agua potable (por ejemplo, aferición o contrastación) ha quedado desactualizada con la normativa vigente, siendo necesario introducir en el Reglamento de Calidad las definiciones correctas de metrología.

En el mismo sentido, es necesario precisar qué organismos pueden realizar las verificaciones iniciales (para medidores nuevos) y posteriores (para medidores en uso), de acuerdo a lo dispuesto por el INACAL, como ente rector y máxima autoridad técnico normativa del Sistema Nacional para la Calidad.

De acuerdo a la normativa vigente, el control metrológico de los medidores de agua potable incluye la aprobación de modelo, la verificación inicial y la verificación posterior, siendo obligatorio su cumplimiento. En este sentido, cada medidor de agua potable instalado en una conexión domiciliaria debe cumplir con el control metrológico correspondiente.



En el caso de la instalación de medidores nuevos, estos deben contar con el certificado de aprobación de modelo emitido u homologado por la Dirección de Metrología del INACAL, según sea el caso, y además deben contar con el certificado de verificación inicial emitido por una UVM autorizada por este mismo órgano de línea.

En la misma línea, para el caso de medidores en uso, las verificaciones posteriores (que incluyen las periódicas) deben ser realizadas por una UVM autorizada por la Dirección de Metrología del INACAL. Sobre este aspecto, se mantiene la obligatoriedad para las empresas de realizar la verificación periódica de medidores con diámetro menor o igual a 20 mm en el plazo máximo de cinco años.

Para tal efecto, será necesario que la empresa prestadora cuente con una programación anual de verificaciones definiendo, además los criterios para la selección de los medidores a verificar. Esta programación deberá ser presentada a la SUNASS en la oportunidad que sea solicitada. Para medidores con mayor diámetro, generalmente utilizados por usuarios de la categoría comercial e industrial, las empresas prestadoras deberán informar a la SUNASS, la periodicidad de la verificación.

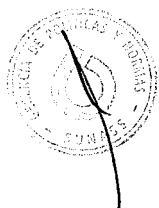
Asimismo, resulta necesario contar con un registro consolidado del parque de medidores, precisando los datos mínimos que debe contener por cada medidor (p.e. fecha de instalación, fecha de la verificación inicial, categoría de uso, diámetro nominal, resultados de la verificación, UVM encargada de realizar la verificación), a fin de evaluar la operatividad de los medidores y su trazabilidad correspondiente.

Adicionalmente, se precisa los alcances referidos al retiro, reinstalación y reemplazo de los medidores, señalados en el artículo 102 del Reglamento de Calidad.

Respecto al retiro de medidor, este se podrá efectuar solo en los siguientes casos: (i) para realizar una verificación posterior en laboratorio, para lo cual deberá retirarlo una UVM de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad; (ii) por encontrarse dañado o para su reemplazo, de acuerdo a lo previsto en el artículo 104 del Reglamento de Calidad; y (iii) Para el mantenimiento de medidores, de acuerdo a lo señalado en el artículo 101 del Reglamento de Calidad.

En cuanto al reemplazo del medidor, en caso el medidor subregistre la empresa prestadora debe evaluar la conveniencia de retirar o no el referido instrumento de medición. En este contexto, si decide reinstalarlo tiene el plazo de quince días para efectuarlo y solo podrá volver a retirarlo si se encuentra en alguno de los supuestos contenidos en el párrafo 102.1 del artículo 102 del Reglamento de Calidad.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la Dirección de Metrología del INACAL es responsable de establecer las características técnicas y metrológicas, los errores máximos permisibles y los métodos de ensayo de los medidores de agua potable, es necesario actualizar el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad referido al "Procedimiento de Contrastación de Medidores de Agua Potable", a fin de regular los lineamientos a seguir por los usuarios y empresas prestadoras respecto a la verificación posterior, dentro de nuestras competencias, además de precisar qué



organismos pueden realizar la verificación posterior e incorporar las definiciones vigentes aplicables al control metrológico de los medidores de agua.

Sobre el particular, el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad señala que, cuando es a solicitud del Titular de la conexión domiciliaria, la "contrastación" (actualmente "verificación posterior") debe ser realizada por organismos que no tengan vínculos económicos, comerciales o de servicio con la empresa prestadora referido a la venta o mantenimiento de medidores, con la finalidad de asegurar la imparcialidad de los resultados. Para determinar el alcance de estos vínculos era necesario remitirse al "Reglamento para la autorización y Supervisión de Entidades Contrastadoras", aprobado a través de la Resolución de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 065-1999-INDECOPI-CRT. Sin embargo, esta resolución ya no es utilizada actualmente para determinar la imparcialidad.

Al respecto, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, establece tres grados de imparcialidad respecto a los organismos que realizan la evaluación de la conformidad, entre ellos los organismos de inspección. Así, se clasifica en:

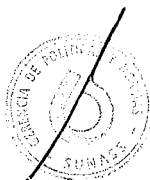
- (i) Los servicios de primera parte, que son prestados por un organismo de evaluación de la conformidad relacionado directamente con el proveedor del producto o servicio a ser evaluado;
- (ii) Los servicios de segunda parte, que son prestados por un organismo de evaluación de la conformidad relacionado con el destinatario del producto o servicio a ser evaluado; y
- (iii) Los servicios de tercera parte, que son prestados por un organismo de evaluación de la conformidad independiente del fabricante o proveedor del producto o servicio y del destinatario del mismo.

En esa misma línea, según el "Reglamento para la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)" aprobado por el INACAL, la Dirección de Acreditación del INACAL utiliza la norma técnica NTP-ISO/IEC 17020 "Evaluación de la Conformidad: Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección" para clasificar a los organismos de inspección en Tipo A, B o C, según su grado de imparcialidad.

Sobre el particular, la citada norma técnica peruana señala que un Organismo de Inspección Tipo A debe ser independiente de las partes involucradas, es decir, no deben intervenir en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la compra, la posesión, la utilización o el mantenimiento de los ítems inspeccionados (en el caso nuestro, los medidores de agua).

Respecto al Organismo de Inspección Tipo C, es aquel que realiza inspecciones de primera parte, inspecciones de segunda parte, o ambas, y que constituye una parte identificable pero no necesariamente separada de una organización que participa en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, el uso o el mantenimiento de los ítems que inspecciona, y que presta servicios de inspección a su organización matriz o a otras partes, o a ambas.

Visto lo anterior, resulta fundamental que las verificaciones posteriores de los medidores deben ser realizadas por Organismos de Inspección de Tipo A, a fin de garantizar su independencia al no intervenir en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la utilización o el mantenimiento de los medidores de agua.



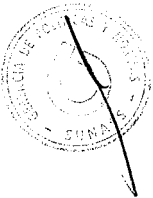
Por lo expuesto, se determina en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad que los organismos que pueden efectuar la verificación posterior de los medidores de agua son aquellas UVM autorizadas por la Dirección de Metrología del INACAL que, a la vez, hayan sido acreditadas como Organismos de Inspección de Tipo A.

Adicionalmente, el artículo 15 del Reglamento de Reclamos desarrolla disposiciones sobre la contrastación de medidores en el marco de un procedimiento de reclamos, por lo que resulta fundamental modificarlo, así como el Formulario N° 7, utilizando las definiciones vigentes de metrología.

En la misma línea, se modifica el artículo 16 del Reglamento de Reclamos referido al costo de la verificación posterior del medidor, a fin de vincularlo con lo establecido en el Anexo N° 4 del Reglamento de Calidad. Asimismo, conforme lo señalado en el presente documento sobre la manipulación de los medidores, ya no resultaría aplicable el segundo párrafo del artículo 16 del Reglamento de Reclamos.

Por último, se adecua el Anexo N° 7 "Glosario de Términos" del Reglamento de Calidad, a fin de incorporar las definiciones sobre metrología legal, de acuerdo al Vocabulario Internacional de Términos en Metrología Legal (2013), emitido por la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML) y, a la vez, eliminando términos que no se utilizan en la propuesta normativa. Así, se propone eliminar las siguientes definiciones: 10 Caudal de transición, 11 Caudal mínimo, 12 Caudal permanente, 18 Contrastación, 19 Contrastación en campo, 20 Contrastación en laboratorio, 21 Empresa contrastadora, 22 INDECOPI y 24 Medidor inoperativo.

2.16 Modificación del capítulo 2 y 3 del título tercero "calidad del agua potable"



La propuesta de modificación de los capítulos 2 y 3 del Título Tercero "Calidad del Agua Potable" del Reglamento de Calidad ha sido desarrollada teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 031-2010-SA "Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano" así como la situación actual que presentan los sistemas de tratamiento de agua potable, la cual ha sido evidenciada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS en las supervisiones realizadas a las empresas prestadoras en los últimos años.

2.16.1 De los sistemas de tratamiento de agua potable

A partir del año 2013 la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS ha identificado problemas que son recurrentes en las empresas prestadoras y que afectan la calidad de la prestación del servicio. Estos problemas se presentaron en: (i) el diseño, (ii) la operación; y (iii) el mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua potable (en adelante PTAP) en diferentes niveles de intensidad.

Respecto de (i) y (ii)

- Los resultados de los muestreos de agua indican que el 50% de las PTAP no cumple los valores establecidos en la normativa de calidad del agua vigente, por lo tanto, no vienen siendo eficientes en su tratamiento.
- Se identificó que las PTAP operan con sobrecarga de caudal o con un caudal inferior al diseñado.

- La mayor parte de las PTAP no cuentan con laboratorio de control de procesos o requieren ampliar su equipamiento.
- Se verificó que las empresas prestadoras no cuentan con bombas dosificadoras, medidores de caudal, cloradores, entre otros equipos que les permitan llevar a cabo el adecuado tratamiento del agua potable.
- Se observó que las empresas prestadoras no determinan la dosis y concentración óptima de los insumos químicos utilizados en el tratamiento del agua. Asimismo, se constató que los procedimientos utilizados no contienen las recomendaciones que estable la Organización Panamericana de la Salud para la "selección de los procesos y de los parámetros óptimos de las unidades".
- Las empresas prestadoras en sus PTAP no determinan los parámetros de control de procesos que permitan obtener resultados de calidad del agua que cumplan la normativa de salud vigente.
- Las empresas prestadoras no efectúan la calibración y verificación de los equipos empleados en el control de procesos y control de calidad, tales como: medidor de pH, conductividad, turbiedad, cloro residual, entre otros, a fin de garantizar la confiabilidad operativa.
- Las empresas prestadoras no cuentan con registros de información sobre el control de procesos, o en su defecto estos son muy escuetos, no permitiendo contar con información suficiente para las acciones de supervisión.

Respecto de (iii):

- A la fecha, las empresas prestadoras presentan su programa de mantenimiento de PTAP de manera general, es decir, sin especificar el tipo de evaluación que realizan.
- Teniendo en cuenta esta problemática, se ha hecho necesario exigir a las empresas la realización de un mantenimiento integral en cada una de las unidades que conforman la PTAP (desarenadores, presedimentadores, mezcla rápida, floculador, decantadores, filtros, entre otros). Cabe señalar que la necesidad de incluir esta forma de mantenimiento garantizará que las unidades operen eficientemente, se elimine la acumulación de residuos u otros elementos que afectan la calidad del agua.
- Por otro lado, resulta necesario establecer una periodicidad del mantenimiento como mínimo dos veces al año a tales unidades. Dicho plazo se propone en función a las dos estaciones de estiaje y avenida, ya que esto garantiza la vida útil de las unidades que conforman la PTAP y la eficiencia en el tratamiento.

Asimismo, se propone incorporar una disposición referida al equipamiento para el control de procesos, el cual es desarrollado en el artículo 56 de la propuesta de modificatoria del Reglamento de Calidad.

2.16.2 De la calidad del agua y frecuencia de muestreo

El 23 de setiembre de 2010 se aprobó el Decreto Supremo N° 031-2010-SA "Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano", el cual establece un nuevo marco normativo para la gestión de la calidad del agua para consumo humano sustentado en un enfoque de análisis de riesgo y vigilancia de la calidad del agua y establece en la cuarta Disposición Complementaria Transitoria que: *"en tanto los proveedores pertenecientes al ámbito de competencia de la SUNASS no cuentan con el Plan de Control de Calidad del Agua, debidamente aprobado, la función supervisora se ejerce de acuerdo a lo establecido en el*

Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD".

Uno de los aspectos relevantes que estableció dicha norma está referido a la obligación de las empresas prestadoras de contar con un Plan de Control de Calidad (en adelante, PCC).

Sobre el particular, mediante Oficio Circular N° 001-2017/DG/DIGESA de fecha 10 de enero de 2017, la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria del Ministerio de Salud informó a la SUNASS que sólo 14 empresas prestadoras habían aprobado su PCC.

En este contexto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización detectó que existían muchas limitaciones de carácter procedimental en las etapas de supervisión y fiscalización, debido a la inexistencia de una norma que establezca la frecuencia de muestreo de los parámetros calidad de agua para consumo humano.

Es por ello que la SUNASS, a fin de ejercer las acciones de supervisión y fiscalización respecto de los parámetros calidad de agua para consumo humano, emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2012-SUNASS-CD "Frecuencia de muestreo de los parámetros que deben ser controlados por las Empresas Prestadoras de Servicios respecto de la Calidad del Agua Potable.

Teniendo en cuenta lo señalado se elimina el contenido de los artículos 59, 61 y 62, debido a que estos artículos están referidos a frecuencias de monitoreo y calidad de agua. Dichas frecuencias de monitoreo deben ser incorporadas por las empresas prestadoras en su PCC.

Asimismo, se modifican los artículos 51, 52, 63 y 64 del Reglamento de Calidad a fin de: (i) precisar las obligaciones de las empresas prestadoras; e, (ii) incorporar los parámetros establecidos en el Reglamento de Calidad de Agua para Consumo Humano.

Finalmente, se establece disposiciones finales transitorias para que aquellas empresas prestadoras que aún no cuenten con el PCC aprobado por la autoridad sanitaria, sean supervisados conforme lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo 015-2012-SUNASS-CD. Además, se establece que las que no cuenten con el PCC deberán llevar registros de control de calidad.

2.16.3 Evaluación de plantas de tratamiento de agua potable

La evaluación integral de las PTAP permite a las empresas prestadoras determinar el estado situacional de la infraestructura y de los equipos utilizados en el tratamiento del agua potable, así como el comportamiento y eficiencia en su operación. Estas evaluaciones se conocen como integrales porque abarcan a todas las unidades que conforman la PTAP; es decir, es una evaluación completa y exhaustiva, la cual comprende lo siguiente:

- La descripción detallada de las características de la PTAP.
- El análisis de la información histórica de la calidad del agua cruda y tratada con la que cuenta la empresa prestadora.

- Evaluaciones de las condiciones hidráulicas de cada una de las unidades de tratamiento y de los procesos (mezcla rápida, floculación, decantación, filtración, desinfección, entre otros).
- Evaluaciones de los equipos de laboratorio utilizados para el control de procesos.
- Identificación del número y nivel de instrucción del personal que labora en estos sistemas.
- Evaluaciones en el laboratorio para determinar la eficiencia de remoción de los contaminantes presentes en el agua a tratar.

Asimismo, de estas evaluaciones se estiman costos de inversión para que las plantas operen de manera eficiente, en caso lo requieran, información que muchas veces las empresas prestadoras desconocen de sus propias PTAP.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha evidenciado desde el año 2016 que la mayoría de las PTAP evaluadas² requieren mejoras, en algunos casos debido a: la antigüedad de la infraestructura, cambios en las características de la calidad del agua a tratar, falta de equipamiento para el tratamiento y control de procesos, entre otros aspectos que influyen en la calidad del agua potable y por ende en la calidad de la prestación del servicio.

En ese orden de ideas, se desprende la necesidad de que las empresas prestadoras asuman la realización de estas evaluaciones integrales de manera obligatoria y periódica (cada 5 años), dada su importancia en la determinación de las inversiones que requieren las plantas para que funcionen adecuadamente.

Cabe precisar que la periodicidad de las evaluaciones está ligada al quinquenio regulatorio, por ser necesario que la empresa prestadora cuente con los recursos económicos suficientes que les permitan efectuar dichas evaluaciones integrales, así como la ejecución de las obras de mejora que requieran las plantas para que operen de manera óptima.



2.16.4 Frecuencias de muestreo y actividades de operación y mantenimiento para plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR)

La Ley Marco establece que la prestación de los servicios de saneamiento comprende la provisión de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas.

Asimismo, el Reglamento de la Ley Marco define el servicio de tratamiento de aguas residuales como el conjunto de instalaciones, infraestructura, equipos y actividades que requiere una planta de tratamiento de aguas residuales para el desarrollo de los procesos físicos, químicos, biológicos u otros similares, hasta su disposición final o reúso.

Las competencias de la SUNASS se encuentran enmarcadas por la LMOR, Reglamento General de la SUNASS, la Ley Marco, el ROF de SUNASS, cuyo objetivo general es regular, normar, supervisar y fiscalizar, las actividades que

² Se han evaluado en el 2016 y 2017 un 30% del total de PTAP que actualmente vienen operando en las 50 empresas prestadoras.

involucran la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario.

Así, la SUNASS tiene como función verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de los prestadores de servicios de saneamiento con el fin de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente.

El artículo 70 del Reglamento de Calidad establece que la empresa prestadora debe contar con programas de mantenimiento de las unidades de tratamiento de aguas residuales. De acuerdo a lo establecido en el Anexo 4 del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS, está tipificada como infracción no ejecutar o ejecutar parcialmente los programas de mantenimiento preventivo anual de cada uno de los componentes del sistema de recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales.

Sin embargo, de las supervisiones realizadas se evidenció que las empresas prestadoras cuentan con un manual de operación y mantenimiento de carácter muy general o no cuentan con un manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua residual (PTAR).

En el año 2015 la Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizó un estudio de Diagnóstico de las PTAR de las empresas prestadoras, desarrollado en el marco de un contrato de prestación de servicios de asesoramiento por la cooperación internacional del experto Dirk Loose del programa CIM/GIZ Frankfurt – Alemania, donde fueron evaluadas 204 PTAR existentes elaborándose tablas de frecuencias mínimas de actividades de mantenimiento así como frecuencias de muestreo de algunos parámetros básicos para garantizar la prestación del servicio en condiciones de calidad. En el estudio mencionado se determinó las siguientes deficiencias en aspectos de operación y mantenimiento de las PTAR:

- Ausencia del manejo de lodos en 50% de las PTAR, los que se deben remover frecuentemente e, idealmente, reutilizar en el sector agrícola.
- Sobrecarga orgánica o hidráulica en el 50% de las PTAR.
- Carencia de la documentación necesaria que permita conocer los parámetros de diseño y las necesidades de operación y mantenimiento de las PTAR.
- La mitad de PTAR no cuentan con manuales de operación y mantenimiento.
- Falta de personal bien capacitado, de equipamiento y de recursos financieros necesarios para la adecuada operación y mantenimiento de las PTAR.
- La mayoría de PTAR no cuenta con un programa completo de monitoreo del afluente, efluente y parámetros de operación.
- Falta de asistencia técnica interna o externa para que el personal operativo opere adecuadamente la PTAR.
- Insuficiente frecuencia de actividades de operación y mantenimiento de las PTAR.

Adicionalmente, de la data remitida por las 50 empresas prestadoras al año 2017, se tiene que existen 198 PTAR bajo su ámbito de responsabilidad, sin



embargo, pese al número de plantas, el Reglamento de Calidad no contiene artículos que permitan fiscalizar los procesos de tratamiento en las PTAR. Las sanciones impuestas fueron por incumplimiento de la meta de gestión de promedio de tratamiento de aguas residuales y por incumplimiento de medidas correctivas (principalmente limpieza de lodos que afloraban en las PTAR), evidenciándose la carencia de manuales de operación y mantenimiento o incumplimiento de lo establecido en los mismos.

Resulta pertinente establecer frecuencias mínimas de monitoreo de parámetros y actividades mínimas de operación y mantenimiento, además de supervisar el cumplimiento de las mismas para evitar la desatención del servicio de tratamiento de aguas residuales, que generan problemas en el proceso de tratamiento, malos olores, entre otros.

Por lo mencionado en los párrafos anteriores, resulta pertinente incluir en el Reglamento de Calidad las frecuencias mínimas de monitoreo de parámetros (Anexo 11) y actividades mínimas de operación y mantenimiento (Anexo 12), que las empresas prestadoras deberán cumplir.

III. ANALISIS COSTO BENEFICIO

La propuesta de modificación al Reglamento de Calidad y al Reglamento de Reclamos busca mejorar la normativa vinculada a la prestación de los servicios de saneamiento, en aspectos tales como: acceso a los servicios, factibilidad del servicio, contrato de prestación de los servicios, facturación del servicio, calidad de agua potable y residual y control metrológico de los medidores. Para tal efecto, se ha considerado el marco vigente y la casuística encontrada en el cumplimiento de los referidos reglamentos.

En este sentido, la propuesta genera beneficios netos tanto para los usuarios como a las empresas prestadoras en los siguientes términos:

- Para los usuarios de los servicios de saneamiento: se busca agilizar y facilitar el acceso a los servicios, estableciendo que tanto el propietario como el poseedor (en general) están facultados a presentar la solicitud de acceso a los servicios de saneamiento, así también se precisa cuáles son los condicionamientos técnicos o administrativos que las empresas prestadoras pueden establecer para el acceso a los servicios de saneamiento y en qué circunstancias. Asimismo, la propuesta enfatiza mejorar el control de procesos y control de calidad en el tratamiento del agua potable, a fin de asegurar un consumo de agua potable de acuerdo los niveles establecidos por la autoridad de la salud.
- Para las empresas prestadoras: la propuesta busca mejorar la gestión comercial y económica, en el sentido de incrementar el nivel de micromedición y reducir el agua no facturada. Asimismo, permite contribuir con la sostenibilidad económica-financiera, en el sentido de poder recuperar consumos no facturados ante la manipulación o alteración de los medidores de agua, disponiendo que el usuario asuma el costo del reemplazo del medidor desde su primera vez en estos casos.



Para el caso de las nuevas obligaciones, la modificatoria del Reglamento de Calidad prevé la inclusión de dichos costos en la programación de inversiones contenidos en los Estudios Tarifarios, a fin que sean reconocidos a través de la tarifa y no afecten la sostenibilidad económica-financiera de las empresas prestadoras. Entre estas obligaciones se encuentran: (i) la implementación de los laboratorios de control de procesos; (ii) la evaluación integral de las plantas de tratamiento de agua potable; y (iii) la verificación periódica de los medidores de agua a través de la UVM.

En el caso específico de la verificación posterior de los medidores de agua, es importante señalar los significantes beneficios que implica contar con un medidor operativo en la conexión domiciliaria. Para los usuarios, les permite pagar por su consumo efectivamente utilizado y motiva el uso del recurso hídrico en forma racional; para el caso de las empresas prestadoras, les permite disminuir el nivel de agua no facturada, coadyuvando ello al incremento de sus ingresos operativos.

